

T.C.
TRAKYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS PROJE ÇALIŞMASI



TURİZM İŞLETMELERİNDE GÜVENLİK YÖNETİMİ

YÜKSEL KATRANCI

TEZ DANIŞMANI
YRD. DOÇ. DR. EBRU Z. BOYACIOĞLU

EDİRNE, 2010

Proje Adı: Turizm İşletmelerinde Güvenlik Yönetimi**Hazırlayan: Yüksel KATRANCI****ÖZET**

İnsan odaklı bir sektör olan turizm sektöründe müşteri memnuniyetini gerçekleştirmek temel hedeftir. Günümüzde müşterilerin daha bilinçli hale gelmeleri, bir ürün ya da hizmeti beğenmedikleri takdirde başka bir seçeneği değerlendirme haklarını kullanmaları, işletmelerin müşteri kaybetmemek için farklı arayışlar içine sürüklenmelerine neden olmaktadır. Turizmi etkileyen faktörler arasında güvenlik ve bu güvenliğin yönetilmesi hususun da büyük bir önem arz etmektedir. Bu ihtiyaçtan dolayı çeşitli kanun ve yönetmelikler çıkartılmıştır.

1981'de 2495 sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun yürürlüğe girdi. Bu kanun ve ilgili yönetmeliklere dayanılarak üniversiteler, hastaneler, alışveriş merkezleri, turizm işletmeleri ve benzeri birçok yerde özel güvenlik örgütleri kuruldu. Bu özel güvenlik örgütleri kanun ve yönetmeliklere göre kurulmuşsa da hukuki dayanağı olmayan güvenlik hizmetleri veren özel güvenlik şirketleri de bulunmaktadır.

Son on yılda özel güvenlik şirketlerinin sayısında artış olmuştur, çünkü artan gereksinimler ve gelişen durumlar karşısında bunlara yanıt verebilecek olguların ortaya çıkması kaçınılmaz bir durumdur. Önceleri bir esasa bağlı olmadan ve hatta temizlik firmaları olarak çalışmaya başlayan ve bir ara etkinlikleri yasaklanan bu kuruluşlar, gereksinimin patlama noktasına gelmesi karşısında, İçişleri Bakanlığı bir genelge yayınlayarak bu tip hizmetlerin verilmesine olanak tanımış ve bu durum 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanuna kadar devam etmiştir.

Bu çalışmada turizm sektöründe güvenlik kavramı ve güvenlik yönetimi konuları ele alınmış, Utopia Word Hotel de güvenlik açısından yapılan olaylar örnek olarak verilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Turizmde Güvenlik, Özel Güvenlik Görevlileri, Özel Güvenlik Birimleri, Özel Güvenlik Şirketleri, Özel Güvenlik Yönetimi.

Name of the Project: The Management of Security in Tourism Enterprises

Prepared by: Yüksel KATRANCI

ABSTRACT

In Tourism sector, which is customer oriented, getting customer satisfaction is the main target. Today, that customers become more aware and use their rights to choose another option when they don't like a product or service causes the enterprises to search different things not to lose their customers. Among the factors affecting tourism, security and management of it is the most important one.

In 1982, the law with number 2495 about getting the security and protection of some foundations and establishments was put into force. According to these laws and regulations, in the universities, shopping centers, tourism enterprises and in other similar ones; security organizations are founded. Although these private security organizations are founded according to the law and regulations, there were some security companies which doesn't have a legal base, as well.

In the last decade, the number of private security companies has increased, because, of remaining needs and improving situations, coming out of some cases that can meet these situations is inevitable. When the needs for these services increased sharply, the ministry of internal affairs published a memorandum that will be appropriate to give that kind as a cleaning company at first and not depending on a principle and for a while to give service far a while, could give these security services. This situation has continued until the law with the number 5188 about private security services.

Concept of Security and Method of Security subjects were discussed in this study, the events about security have given as example in Utopia Word Hotel.

Keywords: Tourism Security, Private Security Guards, Private Security Units, Private Security Companies, Management of Private Security.

ÖNSÖZ

Toplumun temel gereksinimlerinden biri olan güvenlik hizmetlerinin hem maliyet hem de iş görenler açısından kamu dışından karşılanması özel güvenlik yönetimi üzerinde önemle durulması gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu araştırmada Türkiye'de özel güvenlik yönetimi üzerinde durulmuş ve özel güvenlik hizmetlerinin işleyiş ve yönetiminde ortaya çıkan sorunlar ele alınmıştır.

İşleyiş ve sonuçları bakımından kamusal yönü ağır basan özel güvenlik hizmetlerinin yönetiminde karşılaşılan sorunların akademik bir çalışma ile ele alınması, Türkiye'de yeni gelişen bu kesimin işleyişi, düzenlenmesi ve denetlenmesi bakımından büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışma öncelikle Türkiye'de turizm konusunda kısa bir bilgi verdikten sonra özel güvenliklerin yönetimi konusunda detaylı bir çalışma sunacaktır.

Ayrıca bu çalışmamda gerek maddi gerekse manevi desteklerini esirgemeyen başta hayat arkadaşım can yoldaşım eşim Nazire KATRANCI, bana güvenerek burada bulunmamı sağlayan Sn. Dekanımız Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN'a çalışmam esnasında yardım ve yol göstermelerini esirgemeyen Danışman Hocam Yrd. Doç. Dr. Ebru Z. BOYACIOĞLU'na ve bende emeği olan fakültemizin birbirinden değerli hocalarına, çalışma esnasında gerek kaynak araştırması gerekse çevirilerde bana yardımcı olan değerli Kardeşim Ramazan ALADAĞ'a, Turizmci Hakan BİLGE'ye, Emekli 1. Sınıf Emniyet Müdürü İmrulkays GÜÇLÜ müdürüme, Eğitim dönemimde desteklerini esirgemeyen Uzunköprü İlçe Emniyet Müdürü Sn. Metin BAHADIR'a, Özel Güvenlik Büro Amiri Rakıp DÖNMEZ'e, Edirne Trafik Ekipler Amiri Erdal KARABUDAK'a, Ekin A.Ş. Edirne MOBESE proje sorumlusu Kıvanç KAVŞUT'a yardım ve desteklerinden dolayı teşekkürü bir borç bilirim.

YÜKSEL KATRANCI

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	I
ABSTRACT	II
ÖNSÖZ.....	III
İÇİNDEKİLER	IIIV
TABLolar LİSTESİ.....	VI
KISALTMALAR LİSTESİ.....	VIII
GİRİŞ	1
PROBLEM	2
AMAÇ	2
ÖNEM	3
SINIRLILIKLAR.....	3

I. BÖLÜM: TURİZM KAVRAMI VE KAPSAMI

1.1. TURİZM KAVRAMI.....	5
1.2. TURİZM TALEBİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	6
1.2.1. Ekonomik Faktörler.....	6
1.2.2. Ekonomi Dışı Faktörler	8
1.2.3. Sosyal Faktörler.....	9
1.2.4. Politik Faktörler	9
1.2.5. Psikolojik Faktörler	10
1.3. TÜRKİYE'DE TURİZMİN MEVCUT DURUMU	10
1.4. TURİZM İŞLETMELERİ	12

II. BÖLÜM: GÜVENLİK HİZMETLERİ VE YÖNETİMİ

2.1. GÜVENLİK HİZMETLERİ	13
2.2. GÜVENLİK KAVRAMI.....	13
2.3. GÜVENLİK HİZMETLERİ KAVRAMI.....	14
2.4. GÜVENLİK HİZMETLERİNİN ÖRGÜTLENİŞİ.....	15
2.4.1. Silahlı Kuvvetler (Ordu).....	16
2.4.2. İç Güvenlik Birimleri ve Turizm Hizmetleri	16
2.4.2.1. Polis Örgütünün Turizm Hizmetleri.....	17
2.4.2.2. Jandarma Örgütünün Turizm Hizmetleri.....	17
2.4.2.3. Sahil Güvenlik Örgütünün Turizm Hizmetleri.....	18
2.4.2.4. Özel Güvenliğin Güvenlik Hizmetleri İçindeki Yeri.....	18
2.5. ÖZEL GÜVENLİK ŞİRKETLERİNİN YETKİ VE SORUMLULUKLARI.....	20
2.5.1 Özel Güvenlik Birimlerinin ve Şirketlerinin Çalışma Alanları	21
2.5.2. Fiili Güvenlik Alanları.....	21
2.5.3. Elektronik Güvenlik Alanları	21
2.5.4. Mekanik Güvenlik Alanları.....	22
2.5.5. Sınıflandırma Dışı Alanlar	22
2.6. TÜRKİYE’DE ÖZEL GÜVENLİĞİN GÖREVLERİ	22
2.7. TÜRKİYE’DE ÖZEL GÜVENLİK PERSONELİNİN YETİŞTİRİLMESİ VE TURİZM AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	24
2.8 TURİZM GÜVENLİĞİ	28

III. BÖLÜM: TURİZM İŞLETMELERİNDE GÜVENLİK VE GÜVENLİK YÖNETİMİ

3.1. TÜRKİYE’DE ÖZEL GÜVENLİK BİRİMLERİNİN TURİZMDEKİ GEREKLİLİĞİ VE ÖNEMİ	32
3.2. TURİZM İŞLETMELERİNDE ÖZEL GÜVENLİĞİN GÖREVLERİ.....	33
3.3. TURİZM İŞLETMELERİNDEKİ ÖZEL GÜVENLİK PERSONELİNİN YETKİ VE SORUMLULUKLARI.....	34
3.4. TURİZM İŞLETMELERİNDE UYGULANAN ÖRNEK BAZI GÜVENLİK PROSEDÜRLERİ	35
3.5. BAZI TURİZM İŞLETMELERİNDE GÜVENLİK PERSONELİ ALINIRKEN ARANAN ŞARTLAR.....	40

3.6. GÜVENLİK YÖNETİMİNDE UTOPIA WORLD HOTEL ÖRNEĞİ.....	42
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	48
KAYNAKÇA	58

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Özel Güvenlik Eğitimi Dersleri, Saati ve Uygulama Yöntemi	26
Tablo 2. Özel Güvenlik Eğitim Programı Ders İçerikleri	27
Çizelge 1: Yılları İtibariyle Türkiye'ye Gelen Toplam Turist Sayısı	11

KISALTMALAR LİSTESİ

AIEST: Uluslar arası Bilimsel Turizm Uzmanları Cemiyeti

CMUK: Ceza Muhakemeleri Usul Kanunu

DPT: Devlet Planlama Teşkilatı

ETK: Emniyet Teşkilatı Kanunu

E.TRH. : Eklenme Tarihi

PVSK: Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu

S.K. : Sayılı Kanun

TCK: TÜRK Ceza Kanunu

TDK: Türk dil kurumu

U.İ.Y. : Uygulamasına İlişkin Yönetmelik

WTO: DÜNYA Turizm Örgütü

GİRİŞ

Devletin kurumsal olarak ortaya çıkışının temelinde toplumların güvenlik gereksiniminin karşılanması olarak görülmektedir. Güvenlik gereksinimi topluluk olarak yaşayan insanların en temel gereksinimleri arasında yer almaktadır. Toplumlar binlerce yıldır güvenlik gereksinimlerini karşılamak amacıyla çeşitli kurum ve kuruluşlar oluşturmuşlar, kendi zamanlarının gereksinimlerine göre bu kurum ve kuruluşları biçimlendirmişlerdir.

Turizm sektöründe konu ele alındığında günümüzde özel güvenliklerin hemen hemen bütün turizm sektöründe faaliyet gösterdiği ve bu alanda kamunun faaliyetinin olmadığı veya yok denecek kadar az olduğu görülmektedir. Bu nedendendir ki çalışmada özel güvenlikler üzerinde durulmuştur.

Günümüzde devlet, maliyet açısından üzerinde yük bulunan kamusal görevlerinin birçoğunu özel kesime devretme eğilimi içine girmiştir. Ancak kamu hizmeti niteliği ağır basan bir kısım hizmetlerin özel kesim eliyle görülmesi, kamu gücünün denetim ve düzenleme görevini daha etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmesi gerektiğini düşündürmektedir.

PROBLEM

Turizm, potansiyele sahip ülkeler açısından ekonomik önemi büyük bir sektördür. Çünkü turizmin “ geriye dönük” ve “ ileriye dönük” olmak üzere diğer sektörleri uyarıcı bir fonksiyonu bulunmaktadır. Bu yönü ile turizmin ülkesel kalkınma yanında, bölgesel kalkınmaya da katkıları büyüktür.

Konuya ülkemiz açısından yaklaşıldığında ise, özellikle 1980 sonrası dönemde turizm arz ve talep artışına paralel olarak turizm gelirlerinin de arttığını söylemek mümkündür. 1990 yılının ortalarında ise bu artışın hızlandırılmasının gerekliliği üzerinde durulmuş, bu bağlamda “ turizmi çeşitlendirme” çalışmaları çerçevesinde yeni turizm arz olanakları yaratılmaya başlanılmıştır. Bu noktada turizmi etkileyen faktörlerden güvenliğin ihtiyacı hat safhada hissedilmeye başlanmış ve bu konu ile ilgili ilk ciddi girişimler başlamıştır.

Bu sebeplerden dolayıdır ki; bekçilik dönemi, 2495 ve 5188 sayılı kanunlar olmak üzere üç aşamada inceleyeceğimiz özel güvenliklerin nasıl olduğu ve olması gerektiği bu kanunların turizm sektörüne nasıl etki ettiği araştırılmaya çalışılmıştır.

AMAÇ

Bu araştırmanın amacı ekonomik açıdan lokomotif sektör kabul edilen turizmi etkileyen faktörlerin başlarında gelen, güvenlik hususunu işletmeler açısından ele almaktır. Günümüzde güvenlik olgusunun ne anlama geldiği, nasıl anlaşıldığı ve nasıl anlaşılması gerektiğini incelemek ayrıca turizm işletmeleri açısından yönetimde güvenliğin algılanma şekillerinin nasıl olduğu ve olması gerektiği konusunu araştırmaktır.

Özel güvenlik sektöründe personelin nasıl yetiştirildiği ve nasıl yetiştirilmesi gerektiği araştırılmaya çalışılmıştır. Özel güvenliklerin yetkilerinin neler olduğu ve bunun kullanım esas ve usulleri araştırılmıştır. Turizm alanında çalışan insanların

niteliklerinin neler olması gerektiği ve bu alana yönelik branşlaşmanın gerekli olup olmadığı araştırılmıştır. Bu sektörde çalışan kurum ve kuruluşlara yönelik yasal dayanaklar araştırılarak eksiklerin belirlenmesi bu alanda yapılabilecek olan düzenlemelerin belirlenmesidir.

ÖNEM

Güvenlik yönetimi bir işletmenin müşteri memnuniyeti ve devamlılığı açısından oldukça önemli bir husustur. Bir ülkenin güvenli olup olmadığı yaşam standartları açısından oldukça önemlidir. Bunun için bir birey tatil planı ve ya bir organizasyon yaparken konuyu güvenlik açısından da ele almak zorunda kalmaktadır.

Bu çalışmamda turizm işletmelerinde yoğun olarak bulunan özel güvenliklerin durumları incelenmiş ve ne kadar sağlıklı yetiştikleri, hangi kanun ve yönetmeliklere hangi açılardan bağlı oldukları irdelenmiştir.

Günümüzde güvenlik şirketleri ve ülke yönetiminde olanlar bu alandaki sorunları görmezden gelemeyiz. Çünkü işletmelerde bulunan özel güvenlikler gerek işletmenin gerekse ülkenin uluslararası imajını etkileyecek sorunlar açabilecek konumda bulunmaktadırlar. Bu durum konunun önemini daha da arttırmaktadır.

SINIRLILIKLAR

Çalışma konusuna yönelik Türkiye'de kaynak alınabilecek bir araştırma olmamasından dolayı, bu sektörde çalışan kişiler ve turistik işletmelerden mülakat yöntemi ile bilgi alınmaya çalışılmıştır. Mülakat yapılan kişilerin yoğunluğu, zaman sınırlılığı, kişisel ve mesleki karşı gelmeler nedeni ile çalışma konusunda çok detaylı bilgi sağlanamamıştır. Özel güvenlik sektörünün dağınık ve çok başlı yönetilmesinden dolayı anket yapılacak ana kütleye ulaşılamamıştır. Kişilerle mülakat ve literatür taraması yoluna gidilerek mevzuat eksiklikleri ve yaşanan

sorunlar tespit edilmeye çalışılmıştır. Türkiye'de de bu konu ile ilgili yürürlükte olan kanun, yönetmelik, kararname ve mahkeme kararlarına yer verilmiştir. Çalışmada; yerli ve yabancı yayınlar, istatistiksel veriler ve özel güvenlik konusuna yönelik bilgiler kullanılmıştır.

I. BÖLÜM: TURİZM KAVRAMI VE KAPSAMI

1.1. Turizm Kavramı

Turizm ile ilgili yapılan tanımlamalar ya da çalışmaların, XIX. yüzyıl sonlarına kadar uzandığı bilinmektedir (Bahar ve Kozak, 2005: 2). İlk turizm tanımı 1905 yılında Guyer - Feuler tarafından yapılmıştır. Guyer - Feuler, turizmi "gittikçe artan hava değişimi ve dinlenme gereksinimleri, doğa ve sanatla beslenen göz alıcı güzellikleri tanıma isteğince, doğanın insanlara mutluluk verdiği inancına dayanan ve özellikle ticaret ve sanayinin gelişmesi ve ulaşım araçlarının kusursuz hale gelmelerinin bir sonucu olarak, ulusların ve toplulukların birbirlerine daha çok yaklaşmasına olanak veren 'modern' çağa özgü bir olay" olarak tanımlamıştır (www.tursab.org.tr e.trh. 15.07.2009).

Çağdaş turizm kavramının ise, ilk olarak İkinci Dünya Savaşı döneminde İsviçreli ekonomistler Walter Hunziker ve Kurt Krapf tarafından formüle edildiği görülmektedir. Buna göre: "turizm, insanların sürekli çalışma ve konutlarının bulunduğu yer dışında yaptıkları seyahat ve konaklamalarından meydana gelen ilişki ve olayların tümü" şeklinde tanımlanmaktadır. Bu tanım daha sonra Uluslararası Bilimsel Turizm Uzmanları Cemiyeti (AIEST) tarafından da kabul edilmiştir. Benzer şekilde Dünya Turizm Örgütü 'de (WTO) bu tanımı kabul etmiştir (Bahar ve Kozak, 2005: 2,3).

Turizm, turist için öncelikle ulaşım, konaklama, yeme-içme, eğlence ve dinlenme ihtiyaçlarının karşılandığı bir hizmet bileşimidir. Ülkeler için ise turizm; ulusal gelire katkı sağlayan, istihdamı artıran, ödemeler dengesi üzerinde olumlu etki yapan, teknoloji ve bilgi transferini geliştiren, yabancı yatırımları cezbeden ve ülkelerin kalkınmasında lokomotif görevi üstlenen bir sektör durumundadır (Bahar ve Kozak, 2005: 3).

Turizmin küçümsenmeyecek düzeydeki ekonomik fonksiyonları ve bazı ülkelerde endüstrileşmeyi sağlayıcı bir güç halinde önem kazanması; turizmin de bağımsız bir sektör şeklinde ortaya çıkmasına, hatta literatürde "turizm sektörü" kavramının yerleşmesine neden olmuştur. Turizmin sektör olma özelliği, uluslararası seyahatler, ulaştırma, konaklama, beslenme, turistik ürün arzı ve talebi, eğlence, kültür gibi geniş bir faaliyet alanına yayılmış olmasından kaynaklanmaktadır (Usta, 1988: 18).

1.2. Turizm Talebini Etkileyen Faktörler

Turizm talebini etkileyen faktörlerin esas etkinliği, turist gönderen ülkelerde olmakla birlikte, bir bölümü de turist kabul eden ülkelerde olabilmektedir(Öztaş, 2005: 25). Turizm talebinin oluşumu için bazı ekonomik, sosyal, fiziksel ve psikolojik faktörlerin bir araya gelmesi gerekmektedir. Toplumların yaşadıkları yer, sosyal ve ekonomik durumlar bölgeler bakımından farklılıklar ortaya koymaktadır. Bu durum turizm talebini doğrudan ve dolaylı olarak etkilemektedir.

Turizm talebini sadece tek bir faktör olumlu veya olumsuz yönde etkileyebileceği gibi, birçok faktörde aynı anda farklı şekilde etkileyebilmektedir. Talebi etkileyen faktörlerin çok olması etkilerinin tespitinde zorluklar ortaya koymaktadır. Ancak, genel olarak turizm talebini etkileyen faktörleri ekonomik, ekonomik olmayan, sosyal, politik ve psikolojik faktörler şeklinde beş ana başlık altında toplamak mümkündür(Olalı ve Alp, 1988: 57).

1.2.1. Ekonomik Faktörler

Turizm talebine etki eden çok sayıda ekonomik faktörler bulunmaktadır. Bunlar arasında gelen yabancı turistlerin gelir düzeyleri, seyahat edilecek ülkenin turizm işletmeleri, tesis ve yatak kapasiteleri, ulaşım olanakları ve bunların fiyatları gibi faktörler sayılabilir (Gülbüz, 1988: 83-91).

Turizm talebini etkileyen ekonomik faktörleri genel olarak değerlendirdiğimizde(Olalı ve Alp, 1988, 198-203):

- *Milli Gelir Miktarı:* Turistik faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için uygun miktarda gelire ihtiyaç vardır. Turizmin en önemli unsuru seyahat, ancak gelir seviyesi bu harcamaları karşılayabilecek olan kişiler tarafından gerçekleştirilebilir. Turizm talebi milli gelir hacmine bağlı olduğundan, milli gelir düzeyi yüksek olan ülkelerde turizm talebi daha yüksektir. Ancak milli gelirinin yüksek, nüfusunun fazla olduğu ülkelerde bu durum geçerli olmayabilir. Nüfusun fazla olduğu ülkelerde kişi başı gelir miktarı da düşük olmaktadır. Milli gelirin tek başına yüksek olması o ülkenin refah seviyesinin yüksek olduğu anlamı da taşımayabilir. Bu nedenle, milli gelir seviyesinin turizm talebine etkisi ülkelerin genel özelliklerine göre değişmektedir.
- *Kişi Başına Düşen Gelir Miktarı:* Turizm harcamaları kişi başına düşen gelirden yapılan harcamaları kapsamaktadır. Kişi başına gelir miktarı yüksek olan ülkelerin turizm talebi kişi başı gelir miktarı düşük ülkelere göre daha yüksektir. Ancak kişi başı gelir miktarı, bir grubun toplam gelirlerinin gruptaki kişi sayısına bölümünden elde edildiğinden, diğer bir değişle milli gelir ile nüfusun oranı olduğundan aşırı zenginlik ve fakirliği gizlemektedir.
- *Milli Gelirin Dağılım Şekli:* Turizm talebi açısından ele alındığında milli gelirin dağılım şekli önemlidir. Milli gelirin dağılım şeklinin adaletli olması, kişi başı gelir miktarının yüksek ve doğru olmasını ortaya kaymaktadır. Bu durumda turizm talebi yüksek olmaktadır.
- *Milli Gelirin Üretim Faktörleri Arasında Dağılım Şekli:* Son yıllarda milli gelir içerisinde arazi, ücret gelirleri, faiz ve karın payı artmıştır. Gelirin üretim faktörleri arasındaki bu gelişimi, ücretlilerin turistik tüketime katılmaları olanaklarını da artırmıştır. Bu durumda da, turistik talepte değişimler olmasına ve kitle turizminin doğmasına yol açmıştır.

— *Cari Piyasa Fiyatı:* Turistik ihtiyaçlar lüks ve kültürel ihtiyaç niteliğinde olduğundan, turizme katılacak kişilerin zorunlu ihtiyaçları dışında ayırmış oldukları serbest gelirlerini kullanması gerekmektedir. Turizme katılmak isteyen kişiler, diğer ihtiyaçları yerine turistik ürün ve hizmetleri tercih etmeleri durumunda turist kimliği kazanmaktadırlar. Bu durumda fiyat, diğer mal ve ürünlere göre turistik talebe daha büyük etkide bulunmaktadır.

— *Ulaştırma:* Seyahat edilecek yerlere mesafe ve ulaştırma imkânları turizm talebine doğrudan etki etmektedir. Ulaştırma araçları, güvenlik, hız, konfor, kapasite ve tarifeler turizm talebini etkiler. Ancak, turistler için tatil fiyatı ulaştırmayı da kapsadığı için doğrudan ulaştırma unsuru düşünülmebilir.

— *Ödemeler Dengesi:* Bir ülkede kişi başı gelir miktarı yüksek ve gerçek olsa da ödemeler dengesinin olumsuz bir durumda olması talebi azaltabilir. Ödemeler dengesinin pasif artan vermesi seyahate ayrılan döviz miktarını sınırlanmasına yol açabilir.

— *Turizm Endüstrisinin Durumu:* Ülkenin turist kabul etme imkanları, ihtiyaçları karşılama durumu, hizmet kalitesi, fiyat seviyesi ve turistlerin aradığı özellikleri taşıması talep durumunu da etkilemektedir. Ekonomik durumu vasat olan turistlere yönelik olan bir bölgeye olan talep artacaktır ancak, fiyat yükselmesi ile bu bölgeye talebi azaltacaktır.

— *Konjonktürel Durum:* Dünyadaki ekonomik gelişmeler, konjonktürel dalgalanmalar, canlanma veya daralma dönemleri turizm talebini, seyahate çıkış sayısını ve harcamaları doğrudan etkileyebilir.

1.2.2. Ekonomi Dışı Faktörler

Turizm talebini etkileyen ekonomik faktörler turistik tüketim kararlarını talebi etkileyen ekonomi dışı faktörler de bulunmaktadır. Bu faktörlerden biri,

insanların geçmişiyle birlikte yaşamına etki eden ve turistik tüketime yöneltlen gelenek faktörüdür(Olalı ve Alp, 1988, 204). İnsanların yaşadığı sosyal çevre, toplum hayatındaki tüketim alışkanlıkları da talebe etki etmektedir. Lüks tüketim ve gösterişe dayanan moda faktörü ve tüketim yapısına etki eden reklâm faktörü de ekonomi dışı faktörler olarak kabul edilmektedir.

1.2.3. Sosyal Faktörler

Turizm talebine etki eden önemli faktörlerden biri de yaşamış olduğu toplumun özellikleri ile hayat görüşü ve kişinin yaşam biçimi gibi faktörlerdir. Nüfus yapısı, eğitim seviyesi ve boş zaman gibi faktörler sosyal faktörler içerisinde turizm talebine etki etmektedir. Turizme katılacak kişinin seyahat kararında etkili olan sosyal faktörleri řu şekilde sıralamak mümkündür(Olalı ve Alp, 1988, 205):

- Ailevi özellikler
- Dil güçlükleri
- Politik düzensizlik
- Sosyal mevzuat
- Sosyal hareket yeteneği
- řehirleşme
- Konaklama şekli
- Ekonomik faaliyet alanının özellikleri.

1.2.4. Politik Faktörler

Seyahat edecekler açısından kendi ülkelerinin ve gidecekleri ülkelerin politik durumu seyahat kararlarında etkili olmaktadır. Seyahat etmek isteyen kişilerin kendi ülkelerinin politikaları seyahat etmeye engel olmamalı ve gidilecek ülke ile kendi ülkesi arasında politik sorunlar olmamalıdır. Döviz kısıntıları, bürokratik engeller ve gümrük uygulamaları turizm talebini olumsuz etkiler. Seyahat edilen ülkede döviz kısıtlamaları, kalış süresinde sınırlamalar, vergiler ve vize uygulamaları gibi bürokratik engeller turistik talebi olumsuz olarak etkileyebilir.

1.2.5. Psikolojik Faktörler

Psikolojik faktörler turizm endüstrisinde turizm talebini artırıcı veya azaltıcı en önemli faktörlerden birisidir. Bu faaliyeti gerçekleştiren kişiler psikolojik olarak yaptıkları harcamaların karşılığında doyuma ulaşmak istemektedirler. Özellikle son yıllarda gelişen seyahat imkânları ile birlikte turistlerin veya potansiyel turistlerin psikolojik ihtiyaçlarına yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Psikolojik olarak turizm faaliyetinden tatmin olan turistlerin aynı turistik bölgeyi tekrar ziyareti yüksek olasılık olarak görülmektedir. Psikolojik faktörler; moda, dini inançlar, insanların doğaya olan özlemi, reklâm ve tanıtım faaliyetleri, gösteriş olarak sıralanabilir(Öztaş, 2002, 59).

Yukarıda belirtilen faktörler dışında, imaj faktörü özellikle son yıllarda önemi artan bir faktör haline gelmiştir. Turizme katılacakların tercih edecekleri bölge hakkında fikir vermesi ve turizm talebini değiştirmesi turizm bölgelerinin imajının önemini artmıştır. İmaj, seçilecek bölge hakkında turizme katılacaklara ön bilgi vermesi ve psikolojik olarak tatmin etmesi bakımından önemli bir faktördür. Turizm faaliyetini gerçekleştiren turistlerin seyahat ettikleri ve tatillerini geçirdikleri bölgeler hakkında sahip oldukları olumlu imaj turizm talebini de artıracaktır. Ayrıca belirtilen faktörler dışında, güvenlik özellikle son yıllarda önemi artan bir faktör haline gelmiştir.

1.3. Türkiye'de Turizmin Mevcut Durumu

Türkiye'de turizmin mevcut durumu incelendiğinde, yıllar itibariyle turist sayısının arttığı dikkatleri çekmektedir. Özellikle 1980 yılından sonra hızlı bir artış gözlenmektedir. Bunun nedeni olarak da bu yıldan sonra "ithal ikameci sanayileşme politikası" yerine "ihracata dayalı sanayileşme politikalarının" uygulanmaya başlanması gösterilebilir.

Türkiye'de turizmin mevcut durumunu ifade eden toplam turist sayısı Çizelge 1' de verilmektedir.

Çizelge 1: Yılları İtibariyle Türkiye'ye Gelen Toplam Turist Sayısı

Yıllar	Toplam Turist Sayısı
1980	1.288.060
1981	1.405.311
1982	1.391.717
1983	1.625.099
1984	2.117.094
1985	2.614.924
1986	2.391.085
1987	2.855.546
1988	4.172.727
1989	4.459.151
1990	5.389.308
1991	5.517.897
1992	7.076.096
1993	6.500.638
1994	6.670.618
1995	7.726.886
1996	8.614.085
1997	9.689.004
1998	9.752.697
1999	7.485.308
2000	10.428.153
2001	11.618.969
2002	13.257.000
2003	14.030.000
2004	17.517.000
2005	21.123.000
2006	19.300.000
2007	23.341.000
2008	26.336.677
2009	25.850.971

Kaynak: (Çımat ve Bahar, 2003: 5), (www.tursab.org.tr e.trh. 15.02.2010)'den derlenmiştir

Çizelge 1'den de görüldüğü üzere, 1980 yılında toplam turist sayısı 1.288.060 kişi iken, 1984 yılında bu sayı 2.117.094 kişiye çıkmıştır. 1988 yılında turist sayısı iki katına çıkmış ve 2000 yılına kadar hızlı artış devam etmiştir. 2000 yılında 10.428.153 olan turist sayısı 2009 yılında iki katından fazla yükselerek 25.850.971 kişi olarak gerçekleşmiştir.

1.4. Turizm İşletmeleri

Turizm işletmeleri; konaklama işletmeleri, seyahat işletmeleri, ulaştırma işletmeleri, yiyecek- içecek işletmeleri ve tamamlayıcı işletmeler olmak üzere 5 grupta incelenebilir.

Bir ülkenin sahip olduğu tarihi ve turistik çekicilikler, onu destekleyen işletmelerce tamamlanmadıkça hak ettiği değeri ve ilgiyi bulamaz. Tarihine göz attığımızda, yol üstü dinlenme amaçlı hanlar ve kervansaraylar şeklinde karşımıza çıkan bu işletmelerin, günümüzde bulunduğu merkezlerin çekiciliğini destekleyen, hizmet yelpazesi geniş, modern bir yapıya sahip ciddi bir sektör haline geldikleri görülmektedir (Gürkan, 2002: 3).

Konaklama endüstrisi, turizm sektörünün temel unsurlarından birini oluşturmaktadır. Konaklama endüstrisi, insanların kendi konutlarının bulunduğu yer dışında değişik nedenlerle yaptıkları seyahatlerde birinci planda geçici konaklama, ikinci planda yeme-içme gibi zorunlu ihtiyaçların karşılanması için mal ve hizmet üreten ticari nitelikli işletme faaliyetleridir. Bu faaliyetlerin amacı, insanların sadece ekonomik ihtiyaçlarının değil, aynı zamanda sosyal ihtiyaçlarının da karşılanmasıdır (Öztekin ve İlhan, 1994: 12).

II. BÖLÜM: GÜVENLİK HİZMETLERİ VE YÖNETİMİ

2.1. Güvenlik Hizmetleri

Bu bölümde güvenlik kavramı, kamu hizmetlerinden güvenlik hizmeti, güvenlik hizmetlerinin örgütlenişi, özel güvenliğin güvenlik hizmetleri içindeki yeri, özel güvenlik birimleri ve özel güvenlik birimlerinin çalışma alanları açıklanmıştır.

2.2. Güvenlik Kavramı

Türk Dil Kurumu Türkçe Sözlüğüne (TDK 1992) göre güvenlik; "Toplum yaşamında kanuni düzenin aksamadan yürütülmesi, kişilerin korkusuzca yaşayabilmesi durumu, emniyet" olarak tanımlanmaktadır.

DPT'nin 2001 yılında hazırladığı VIII. Beş Yıllık Kalkınma Planı Güvenlik Hizmetlerinde Etkinlik Özel İhtisas Komisyonu Raporu'na göre; "Güvenlik kelimesi ile genel olarak iki anlam iç içe geçmiş olarak birlikte anlatılmak istenir. Bu kavramlardan birincisi güvenlik ikincisi de asayıştır. Güvenlikten kastedilen; devlet otoritesinin tartışmasız bir şekilde tesis edilmesi, devletin kurumlarının ve diğer ekonomik ve sosyal kurumların engelsiz bir şekilde çalışması ve kişilerin özgürlüklerinin hak ve sınırları içerisinde ve sorumlulukların yerine getirilmesi kaydıyla yaşama can, mal ve namus güvenliklerinin sağlanmasıdır. Her koşulda toplumda güvenliğin sağlanması devamlı ana amaçtır. Buna rağmen bu kurallara karşı çıkan, kendi haklarını aşan, sorumluluklarını yerine getirmeyen ve devletin, toplumun ve insanların güvenliklerine karşı çıkıcı eylemlerde bulunan kişilerin bu eylemlerinin önlenmesi ve önlenemeyen eylemlerden dolayı sanık ve suç delillerinin yargı organına teslim edilerek yasal çerçeve içerisinde cezalandırılmasının sağlanması ise asayiş ifade eder. Kısaca, güvenlik suç işlenmesinin önlenmesi, asayiş ise işlenen suçların sanık ve delilleriyle yargı önüne çıkarılarak cezalandırmasıdır" denilmektedir (DPT-Ö.İ.K.R, 2001,5).

Burada "güvenlik" kavramı ile belli bir toplumsal kurallar içinde yaşayan bireyin toplum içinde huzur, güven ve korkusuzca yaşayabileceği bir ortamın sağlanmasının varlığı anlatılmaktadır.

2.3. Güvenlik Hizmetleri Kavramı

Güvenlik hizmetleri kavramı ülke savunmasından başlayıp ülke içindeki huzur, güven ve adaletin sağlanmasına kadar varan geniş bir alanı kapsamaktadır. Ancak bu çalışmada güvenlik hizmetleri ile "iç güvenlik hizmetleri" anlatılmakta ve dış güvenlik için "ulusal savunma hizmetleri" kavramı kullanılmaktadır.

Genel olarak güvenlik hizmetleri kavramı ile hukukun uygulanması ve düzenin sağlanması anlatılmak istenir. Hukukun uygulanması kavramı içine işlenmiş suçların aydınlatılması, suçluların ceza adalet dizgesine teslim edilmesi, işlenmekte olan suçlara müdahale edilmesi ve hatta işlenmesi planlanan suçlara ve bunları planlayanlara müdahale edilmesi konuları girmektedir (Karaman ve Seyhan, 2001, 149).

Güvenlik hizmeti uzmanlaşmayı gerektirmektedir. Günümüzde güvenlik hizmeti, genel anlamda bir meslek olarak kabul edilir. Güvenlik hizmetlerinin çerçevesi hukuk kuralları ile belirlenmiş durumdadır. Güvenlik hizmetinin yerine getirilebilmesi için silah kullanmaya kadar varan çeşitli zor kullanma yollarından yararlanır. Bunun yer ve zamanı sıkı kurallarla belirlenmiştir (Aydın, 2002, 126).

Güvenlik hizmetlerinin hukuk içine alınması ve sıkı kurallarla sınırlandırılması için tarih içinde verilen mücadelenin ayrı bir önemi vardır. İnsan hakları mücadelesi ve uluslararası hukuk bu alanda insanlık tarihinin önemli kazanımlarındandır.

Güvenlik hizmeti değişik dizgeler veya yöntemlerle sunulabilir. Güvenlik her zaman ve her yerde tek tip dizgeyle veya tek bir ölçünle sunulamaz, ülkeden ülkeye,

dizgeden dizgeye farklı bir dizgeyle örgütlenip sunulabilmektedir (Aydın, 2002, 126).

Güvenlik hizmetleri kesintisiz ve sürekli verilen bir hizmet türüdür. Güvenlik hizmeti veren kurum ve kuruluşlar, ülkenin her yerinde toplumun her kesiminde yılın her gününde ve günün 24 saatinde görevdedir (Aydın, 2002, 126).

Bu yasal alt yapı içinde devlet, insan haklarının korunması kadar bu hakların saygınlığının gereği olarak, kişilerin ve toplumun da kendilerine düşen sorumlulukları yerlerine getirmelerini isteyecektir.

Bunun için ülke içinde görev yapan güvenlik örgütlerinin de belli kurallar dâhilinde hizmet sunmaları gerekmektedir. Bu nedenle Türkiye'de görev yapan ve örgütlenen bütün güvenlik örgütleri, Anayasa ve yasalar ile görev, yetki ve örgütlenmeleri açısından belli sınırlandırmalar getirmiştir. Polis, jandarma ve diğer bütün güvenlik örgütleri kendi yasalarına bağlı olarak görev yapmaktadırlar.

2.4. Güvenlik Hizmetlerinin Örgütlenişi

Güvenlik hizmetlerinde temel bir ayırma gitmek gerekirse güvenlik hizmetlerini ikiye ayırmak gerekir; iç güvenlik ve ulusal savunma (dış güvenlik).

İç güvenlik genel olarak emniyet, asayiş, kamu düzeni, ülke içi istihbarat ve adalet hizmetlerinin yerine getirilmesi amacıyla örgütlenmiş birimlerden oluşmaktadır. Ulusal savunma ise dış güvenlik ve bunun için gereken istihbarat birimlerinden oluşan bir örgütlenmeye gidilmektedir. Böyle bir genellemeye gitmek, kuramsal olarak olanaklı olsa da uygulamada durum ülkeden ülkeye değişebilmektedir.

Ulusal güvenlikten sorumlu olan her bağımsız devletin sahip olduğu genel örgüt, o ülkenin savunma birimi, silahlı kuvvetleri yani bağımsız devlet örgütünün ordusudur.

2.4.1. Silahlı Kuvvetler (Ordu)

Ülkelerin coğrafi ve stratejik konumuna uygun olarak, ordular kara, hava ve deniz kuvvetleri biçiminde örgütlenmektedir. Bu kuvvetlerin tamamını eşgüdümleyen, emir ve komutası altında tutan genel komutanlık örgütleri çeşitli isimler altında örgütlenebilmektedir. Türkiye'de bu görevi Genel Kurmay Başkanlığı anayasal bir kurum olarak yerine getirmektedir.

2.4.2. İç Güvenlik Birimleri ve Turizm Hizmetleri

İç güvenlik birimleri kavramı ile ülke içindeki hukuku uygulamak ve kamu düzenini sağlamakla görevli örgütler anlaşılmaktadır. Her ülkede toplumsal yaşamı düzenleye kuralların uygulanmasını sağlayacak ve kurallara uymayanları yargı kurumları önüne çıkararak cezalandırılmasını isteyecek kurum ve kuruluşlar, o ülkenin tarihi ve kültürel dokusuna uygun olarak yapılandırılmıştır.

İç güvenlik hizmeti veren kurum ve kuruluşlar da genel kolluk, özel kolluk ve yardımcı kolluk olarak üçe ayrılmaktadırlar. Bu ayrımın yanında adli kolluk ve yönetsel kolluk olarak da sınıflandırılmaktadır. Buradaki kolluk kavramı ile "kamu düzenini sağlamak ve sürdürmekle görevli kurumlar" tanımlanmaktadır (Fındıklı, 2001, 212). Bu tanımlama ile kanun uygulayıcılarını da anlatmak olanaklıdır.

Özel kolluk ise genel kolluk dışında kalan ve özel yasalarına göre kurulup, belli görevleri ve belirli görev yerleri olan güvenlik kuruluşlarını ifade etmek için kullanılmaktadır (Şafak ve Bıçak, 1999,75-84).

2.4.2.1. Polis Örgütünün Turizm Hizmetleri

Genel kolluğun başında polis gelmektedir. İçişleri Bakanlığı'na bağlı Emniyet Genel Müdürlüğü şeklinde örgütlenmiştir. İllerde valilere bağlı il emniyet müdürlüğü, ilçelerde de kaymakamlara bağlı ilçe emniyet müdürlüğü ya da amirliği şeklinde örgütlenmiştir. Polisin genel kabul gören tanımı “polisin öncelikle toplumsal düzeni koruyan bir kurum” olduğudur (Bowden, 1978, 19)

Polis turizm güvenliği açısından “Turizm Polisi” ile hizmet vermekte bu polisler illerde şube müdürlükleri ile temsil edilmektedirler. Fakat konu hakkında Emniyet Genel Müdürlüğü bazında bir daire başkanlığı bulunmamaktadır. Bu ise Emniyet Genel Müdürlüğü’nün konu hakkında bir eksikliği olarak göze çarpmaktadır. Fakat konu iller bazında ele alındığında çok ciddi çalışmaların bulunduğu ve konunun önemsendiği görülmekte konu hakkında yetişmiş, nitelikli personel sayısı ve aralıksız eğitimleri ile turizmin güvenliğine verdikleri önem bariz bir şekilde görülmektedir.

2.4.2.2. Jandarma Örgütünün Turizm Hizmetleri

Jandarma, kanunda belirtilen hizmetleri yerine getirme bakımından İçişleri Bakanlığı'na, askerlik hizmetleri yönünden Genel Kurmay Başkanlığı'na ve adli kolluk görevi sırasında savcılar ve hakimler eliyle Adalet Bakanlığı'na bağlı çalışırlar. Görevleri bitince Adalet Bakanlığı'na bağlılıkları sona erer. Yargılanmaları kendi kanunlarınca ya da adli kolluk ile ilgiliyse Hakimler ve Savcılar Kanunu'na tabidir (Şafak ve Bıçak, 1999, 79).

Jandarma turizm açısından değerlendirildiğinde özellikle sahil kesiminde aktif olarak görev yaptığı görülmektedir. Jandarma “Turizm Güvenliği” konusuna verdiği önem, yaptığı uygulamalarla görülmektedir. Turizm alanında çalışacak personeli sınav ile alması ayrıca konu hakkında detaylı bir eğitim sürecinden geçirmesi kayda değer uygulamalardır.

2.4.2.3. Sahil Güvenlik Örgütünün Turizm Hizmetleri

Sahil Güvenlik Komutanlığı 9 Temmuz 1982 tarihinde kabul edilen 2692 sayılı yasa ile kurulmuştur. Aynı yasa gereği 1985 yılına kadar Jandarma Genel Komutanlığına bağlı olarak görev yapan Sahil Güvenlik Komutanlığı, bu tarihten itibaren barış döneminde İçişleri Bakanlığı'na bağlı olarak görev yapan bir kolluk birimi olmuştur. Ancak olağanüstü durumlarda Genel Kurmay Başkanlığı'nın isteği ile savaş halinde doğrudan Deniz Kuvvetleri Komutanlığı emrine girmektedir (Güler, 2003, 83-92)

Turizm konusunda direkt bir etkisi olmasa da genel güvenliğin sağlanması güneş ve kum turizmi yapan yerler açısından oldukça önemlidir. Bunun yanında çevre kirliliği ve denizlerin temiz tutulması adına oldukça önemli katkıları olduğu da görülmektedir.

2.4.2.4 Özel Güvenliğin Güvenlik Hizmetleri İçindeki Yeri

Bilindiği gibi genel kolluk ile özel kolluk, genel olarak devletin kamu düzeni ile ilgili emniyet ve asayişin temini, suç ve suçluların önlenmesi ve kanunların uygulanması gibi görevleri kamu adına yerine getirmektedir.

Özel güvenlik, özel kolluğun içinde yer almakla birlikte, asayiş polisinin her kamu veya özel kurum ve kuruluşunda sayısal anlamda birebir görev alması olanağı olmayışı sonucu ortaya çıkmış bir kurumdur (Mülga 2495 sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun).

Yılmaz (1996, 73) görevlinin ücretinin kimin tarafından ödendiği ve güvenlik hizmetinin kimin için verildiği ayrımından hareket ederek, aşağıdaki gibi bir tanımlamaya gitmektedir:

"Eğer güvenlik hizmetleri karşılığında personelin ücretleri kamu kaynaklarından ödeniyor ve personel kamu düzeninden, kamu sağlığından ve gönencinden sorumlu tutuluyorsa, yapılan iş resmi güvenlik kuvvetlerinin işidir. Bu güvenlik hizmetleri belirli özel kişiler veya örgütler için yapılıyorsa ve kar amacı güdüliyorsa, bu iş özel güvenlik konusuna girmektedir " (Yılmaz, 1996, 73).Ancak genel güvenliğin tamamlayıcısı durumunda olan özel güvenlik, güvenlik hizmetleri içindeki yeri konusunda uygulamada bir netlik kazanmış değildir.

Türkiye'de özel güvenlik kurumunun, bu güne kadar üç aşamadan geçtiği söylenebilir. Bunlar "Bekçilik Dönemi", "2495 Sayılı Kanun Dönemi" ve "5188 Sayılı Kanun Dönemi" dir.

Bekçilik dönemi: Mala karşı işlenen suçlarda, bireylerin kendi çabaları ile güvenlik önlemleri alması ya da kendileri için ücret karşılığı bir başkasının bu görevi üstlendiği dönemdir. Bu dönemde fabrika, depo ve işyerine benzer yerler, ücret karşılığında görevlendirilen kişilerce, soygun ve benzeri saldırılara karşı bekçilik görevi yapan kişilerce korunmakta idi. Yasal bir alt yapısı olmamasına rağmen uygulamada birçok kişi ya da kuruluşça bu tür güvenlik önlemleri alınmakta idi.

2495 Sayılı kanun dönemi: Bu dönemde yasal olmamakla birlikte özel güvenlik hizmeti sunan şirketler ortaya çıkmıştır. Yasal dayanaktan yoksun olmalarına rağmen toplumsal ve teknolojik gelişmeden kaynaklanan süreçte özel kesimle başlayıp, kamu kesimine de güvenlik hizmeti vermeyi başarmışlardır. Kamu kesimi de temizlik hizmeti adı altında, özel güvenlik hizmeti veren şirketlerden bu hizmeti satın almışlardır.

İlk defa 1981 yılında, Türkiye'nin içinde bulunduğu durum gerekçesi ile 2495 sayılı kanunla bazı kurum ve kuruluşlarda özel güvenlik örgütlerinin kurulması sağlanmıştır. Bu kanun ile milli ekonomiye, ülke güvenliğine veya toplum yaşamına önemli ölçüde katkısı bulunan kurum ve kuruluşların, kendi görev alanları içerisinde güvenliklerini sağlamalarına olanak tanınmış oldu. (Şafak, 2000a, 491).

5188 Sayılı kanun dönemi: Kanunun tamamına bakıldığında yasal dayanağı olmayan ve uzun süredir özel güvenlik hizmeti veren şirketlere hukuk içine almayı amaçladığı açıkça göze çarpmaktadır. 5188 sayılı kanun ile özel güvenlik şirketlerinde görevli personelin de silah taşınması olanağı getirildi. 2495 sayılı kanuna göre kurulmuş bulunan örgütlerde görevli çalışanlar gibi görev alanı ve zamanı ile sınırlı bir silah taşıma yetkisi Özel Güvenlik Komisyonu'nun iznine bağlı olarak verilmiştir.

2.5. Özel Güvenlik Şirketlerinin Yetki ve Sorumlulukları

Özel güvenlik şirketleri 5188 sayılı kanunla yasa kapsamına alınmış ve 3. kişilere yasal olarak güvenlik hizmeti sunabilmeye hak kazanmış olmaktadır. Yalnızca özel güvenlik işi ile uğraşan şirketler gerekli (zorunlu) izinleri alıp, alarm merkezi ve özel güvenlik eğitim kurumu açarak kişi koruma, bina koruma ve alan koruma gibi her türlü özel güvenlik hizmeti sunabileceklerdir.

Özel güvenlik şirketleri, kurucu ve yöneticilerde aranan koşulların kaybedilmesi durumunda iki ay içinde eksikliği gidermek zorundadır, giderilmediği veya bu kurucu ve yöneticiler değiştirilmediğinde etkinlik izni iptal edilir. Bu şirketler tarafından üçüncü kişi, kurum ve kuruluşlara sağlanacak koruma ve güvenlik hizmetleri, hizmetin başlamasından en geç bir hafta önce ilgili valiliğe yazılı olarak bildirilmek zorundadır.

Ayrıca özel güvenlik şirketleri üstlendikleri koruma ve güvenlik hizmetlerinde çalıştıracakları özel güvenlik görevlilerinin çalışma izin belgelerinin birer örneğini bir ay içinde ilgili kişi, kurum ya da kuruluşa bildirmekle yükümlüdür (5188 sayılı kanun madde 5 ve 20).

Özel güvenlik şirketleri, kuruluşların korunması ve güvenliklerinin sağlanması amacıyla yönelik olarak 5188 sayılı Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmeliğin 12. maddesine dayanarak hazırlayacakları koruma ve güvenlik

planlarını, düzenlemelerde belirtilen konuları içerecek biçimde hazırlayarak ilgili valiliğe sunacaklardır.

Valilikçe, koruma ve güvenlik planında değişiklik yapılması veya plandaki görülen yetersizliklerin otuz gün içerisinde giderilmesi istenebilmektedir. Ayrıca denetimler sonucu belirlenip giderilmesi istenen eksiklikleri gidermeyen kişi, kurum, kuruluş veya şirketlerin yöneticilerine yönetsel para cezası verilecektir (5188 sayılı Kanun madde 20).

2.5.1 Özel Güvenlik Birimlerinin ve Şirketlerinin Çalışma Alanları

Özel güvenlik birimlerinin ve şirketlerinin çalışabilecekleri alanlar, "fiili güvenlik alanları", "elektronik güvenlik alanları", "mekanik güvenlik alanları" ve "sınıflandırma dışı alanları"dır. Ayrıca 5188 sayılı Kanunla getirilen düzenleme bölüm sonunda ele alınmıştır.

2.5.2. Fiili Güvenlik Alanları

Bu bölümde dedektiflik hizmetleri, örgüt etkinlikleri, özel iş merkezleri ile işyerlerinde koruma ve devriye hizmetleri, güvenlik danışmanlığı, yakın koruma, arabuluculuk hizmetleri ve psikolojik danışma hizmetleri verilir.

2.5.3. Elektronik Güvenlik Alanları

Bu bölümde, veri iletişimi ve posta güvenliği, gözetleme ve alarm dizgeleri, bilgi-işlem güvenliği, teknik çözümleme laboratuvar hizmetleri verilir.

2.5.4. Mekanik Güvenlik Alanları

Bu bölümde, çelik kasa hizmetleri, zırhlı araçlar, darbeye dayanıklı malzeme hizmetleri konuları verilir.

2.5.5. Sınıflandırma Dışı Alanlar

Bu bölümde sınıflandırmada yer almayan, özel hapishaneler, özel sağaltım merkezleri, özel itfaiye, özel sivil savunma ve kurtarma örgütleri, özel bilişim suçları önleme büroları, özel başıboş hayvan merkezleri, özel marka patent ve telif hakları bürosu, özel kişilik hakları bürosu, özel tüketici hakları koruma büroları, özel çevre kirliliği ölçüm istasyonları, özel çevre güvenliği birimleri, özel güvenli taşımacılık kurumları, özel trafik ekipleri, özel yapı denetim ve güvenlik büroları hizmetleri ortaya konulur.

2.6. Türkiye’de Özel Güvenliğin Görevleri

Özel güvenlik görevlilerinin görevleri şunlardır:

a.- Koruma ve güvenliğini sağladıkları alanlara girmek isteyenleri duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları x-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.

b.- Toplantı, konser, spor müsabakası, sahne gösterileri ve benzeri etkinlikler ile cenaze ve düğün törenlerinde kimlik sorma, duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları x-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.

c.- 1412 sayılı CMUK'un 127. maddesine göre yakalama ve yakalama nedeniyle orantılı arama.

d.- Görev alanında, haklarında yakalama, tutuklama veya mahkumiyet kararı bulunan kişileri yakalama ve arama.

e.- Yangın, deprem gibi tabii afet durumlarında ve imdat istenmesi halinde görev alanındaki işyeri ve konutlara girme.

f.- Hava meydanı, liman, gar, istasyon ve terminal gibi toplu ulaşım tesislerinde kimlik sorma, duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları x-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.

g.- Genel kolluk kuvvetlerine derhal bildirmek şartıyla, aramalar sırasında suç teşkil eden veya delil olabilecek ya da suç teşkil etmemekle birlikte tehlike doğurabilecek eşyayı emanete alma.

h.- Terk edilmiş ve bulunmuş eşyayı emanete alma.

i.- Kişinin vücudu veya sağlığı bakımından mevcut bir tehlikeden korunması amacıyla yakalama.

j.- Olay yerini ve delilleri koruma, bu amaçla CMUK'un 157. maddesine göre yakalama.

k.- Türk Medeni Kanunu'nun 981. maddesine, Borçlar Kanunu'nun 52. maddesine, Türk Ceza Kanunu'nun 49. maddesinin 1 ve 2 numaralı bentlerine göre zor kullanma.

2.7. Türkiye’de Özel Güvenlik Personelinin Yetiştirilmesi ve Turizm Açısından Değerlendirilmesi

5188 sayılı Kanunda özel güvenlik görevlilerinde aranacak koşullar 10. maddede düzenlenmiştir :

"Özel güvenlik görevlilerinde aşağıdaki koşullar aranır:

a-) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak.

b-) (Değişik: 21/4/2005 - 5335/23 md.) Silahsız olarak görev yapacaklar için en az sekiz yıllık ilköğretim veya ortaokul; silahlı olarak görev yapacaklar için en az lise veya dengi okul mezunu olmak.

c-) 18 yaşını doldurmuş olmak. (Silahlı görev yapacaklar için 21 yaşı nı doldurmuş olmak)

d-) Taksirli suçlar hariç olmak üzere, ağır hapis veya altı aydan fazla hapis veyahut affa uğramış olsa bile Devletin şahsiyetine karşı işlenen suçlarla, zimmet, irtikâp, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, emniyeti suiistimal, sahtecilik, hileli iflas veya istimal ve istihlak kaçakçılığı hariç kaçakçılık, resmi ihale ve alım satımlara fesat karıştırma, Devlet sırlarını açığa vurma, laf atma, sarkıntılık, ırza tasallut, ırza geçme, kız, kadın veya çocuk kaçırma ve alıkoyma, fuhşa teşvik, fuhuş için aracılık, uyuşturucu madde kullanma, uyuşturucu madde kaçakçılığı suçlarından dolayı hükümlü bulunmamak.

e-) Kamu haklarından yasaklı olmamak.

f-) Görevin yapılmasına engel olabilecek vücut ve akıl hastalığı ile özürlü bulunmamak.

g-) 14 üncü maddede belirtilen özel güvenlik temel eğitimi başarıyla tamamlamış olmak" denilmektedir.

5188 sayılı Kanunun 14. maddesine göre ; "Özel güvenlik temel eğitimi teorik ve pratik eğitim ile silah eğitiminden oluşmak üzere yüz yirmi ders saatinden; yenileme eğitimi altmış ders saatinden az olmamak üzere düzenlenir. Halen bünyesinde güvenlik fakültesi veya meslek yüksek okulu bulunan ve bünyesinde güvenlik bölümleri (fakülte veya meslek yüksek okulu) açabilecek olan üniversitelerin bu bölümlerinden mezun olanlarda beş yıl süreyle silah eğitimi hariç özel güvenlik temel eğitimi şartı aranmaz.

Özel güvenlik eğitimi ücreti karşılığında İçişleri Bakanlığınca verilebileceği gibi, Bakanlığın izni ile özel eğitim kurumlarınca da verilebilir. Özel güvenlik eğitimi verecek kurumların kurucu ve yöneticilerinde 5 inci maddenin üçüncü fıkrasında belirtilen şartlar aranır.

Özel güvenlik eğitiminin niteliği, müfredatı, eğiticilerde ve eğitim merkezlerinde aranacak şartlar ile eğitim sonucu yeterliliğin belirlenmesine ilişkin esas ve usuller yönetmelikle düzenlenir " şeklinde düzenlenmiştir.

Çağdaş örgütlerin gereksinim duyduğu bilgi miktarı gün geçtikçe hacimsel olarak artmakta olduğu görülmektedir (Bengshir, 1996, 17). Teknolojik gelişmeler beraberinde örgütlerde yeni düzenlemeleri ve köktenci değişimleri gündeme getirmiştir. Bu yüzyılda hem yerel hem küresel anlamda ekonomik ve güvenlik gerekçelerinden kaynaklanan bir yeniden yapılanma gereksinimi duyulmaktadır (Gürlesel ve Alkin, 2004, 13).

Tablo 1. Özel Güvenlik Eğitimi Dersleri, Saati ve Uygulama Yöntemi

Dersler	Saat	Dersin İşleniş Yöntemi
Özel Güvenlik Hukuku ve Kişi Hakları	15	İnteraktif
Güvenlik Tedbirleri	14	9 saat teorik, 5 saat uygulama
Güvenlik Sistem ve Cihazları	3	Tümü Uygulama
Temel İlk Yardım	12	6 saat teorik, 6 saat uygulama
Olay Yeri Koruma	9	İnteraktif
Yangın Güvenliği ve Tabii Felaketlerde Müdahale Tarzı	9	İnteraktif
Patlayıcı Maddeler	4	İnteraktif
Etkili İletişim	3	İnteraktif
Kalabalık Yönetimi	9	3 saat teorik ders, 6 saat uygulama
Kişi Koruma	9	Tümü uygulama
Uyuşturucu Madde Bilgileri	3	İnteraktif
Silah Bilgisi ve Atış	30	15 saat teorik, 15 saat uygulama
	120	Toplam

Kaynak: 5188 Sayılı Kanunun Uygulamasına İlişkin Yönetmelik

Tablo 1' de görüldüğü gibi özel güvenlik eğitim programında 12 ders başlığı bulunmakta ve gerektiğinde görev yapılacak alana göre ek eğitim programlarının verilebilmesine olanak tanınmıştır.

Özel güvenlik görevlilerinin çalışacakları kuruluş ve tesislerin özelliğine göre, eğitim kurumunca, programa ilave konuların dahil edilebileceği hükmü getirilerek, uzmanlık isteyen alanlara uygun eğitim programı oluşturulmasına olanak tanınmıştır. Hava limanı ve hava alanlarında istihdam edilecek özel güvenlik görevlileri için alan dersleri ile "uyuşturucu madde bilgileri" dersini, deniz limanlarında istihdam edilecek özel güvenlik görevlileri için, "deniz limanı güvenliği" ve "uyuşturucu madde bilgileri" derslerini almak zorunluluğu getirilmiştir (5188 sayılı Kanunun U.İ.Y. madde 33).

Tablo 2. Özel Güvenlik Eğitim Programı Ders İçerikleri

Dersler	Program
Özel Güvenlik Hukuku ve Kişi Hakları	5188 sayılı Yasa, özel güvenlik görevlisinin yetkileri, yetkilerin kullanılış şartları, yetkiler karşısında kişi hakları
Güvenlik Tedbirleri	Kontrol, nokta ve devriye hizmetleri; yakalama, arama, el koyma, zor kullanma, genel kollukla ilişkiler, tutanak düzenlenmesi
Güvenlik Sistem ve Cihazları	Kapı ve El tipi metal detektörü, X-RAY cihazı, çevre güvenlik sistemleri, CCTV, CACS, patlayıcı/uyuşturucu koklama detektörü ve güncel teknolojik sistemler.
Temel İlk Yardım	İlk yardımın tanımı, amacı, olay yeri değerlendirmesi, temel yaşam desteği; kanama, şok ve yaralanmalar; yanık, donma ve sıcak çarpmaları; kırık, çıkık ve burkulmalar; koma, zehirlenmeler, hasta ve yaralı taşıma teknikleri, hayvan ve böcek ısırıkları
Olay Yeri Koruma	Bulgu, olay yeri ve korunması, açık ve kapalı alanlar, hatalar, sistemli koruma aşamaları, ilk ekibin olay yerinde yapması gerekenler, acil toplanması gereken deliller
Yangın Güvenliği ve Tabii Felaketlerde Müdahale Tarzı	İtfaiye teşkilleri, yanma ve yangın, yangın sebepleri, doğalgaz, LPG, akaryakıt yangınları, önleyici tedbirler, söndürücü maddeler, söndürme ilkeleri, söndürme cihazları, yangın dolapları, yangın türleri, tabii felaketlerde yardım ve kurtarma yöntemleri
Patlayıcı Maddeler	Şüpheli kişi, araç ve cisimler, ateşleme düzenekleri, tedbirler, sabotajlar
Etkili İletişim	İletişim teknikleri ve empati
Kalabalık Yönetimi	Teorik olarak Toplum psikolojisi, grup dinamiği, çatışma nedenleri ve önleme yöntemleri, kalabalık oluşumu ve özellikleri; Pratik olarak önleme ve müdahale esasları, cop kullanma, göz yaşartıcı gazların özellikleri ve korunma yöntemleri
Kişi Koruma	Korumanın ilkeleri, suikastlar, yaya ve araçla koruma teknikleri, öncü çalışması
Uyuşturucu Madde Bilgileri	Uyuşturucu madde türleri ve genel olarak tanınması
Silah Bilgisi ve Atış	Silah mekaniği, silah temizliği ve bakımı, atış, güvenlik açısından dikkat edilecek hususlar

Kaynak: 5188 sayılı Kanunun uygulamasına ilişkin yönetmelik ek-11

Tabloda görüldüğü üzere ders içerikleri açısından konu incelendiğinde karşımıza turizm işletmeleri için özel bir dersin olmadığı veya herhangi bir dersin içerisinde turizm işletmelerinde nasıl davranılacağı belirtilmemiş bu önemli husus göz ardı edilmek sureti ile konunun kişilerin özel yeteneklerine bırakıldığı ve ihmal edildiği görülmektedir.

Dersleri veren kişilerin üniversitelerin ilgili bölümlerindeki öğretim üyeleri arasından seçilmemeleri ve ayrıca 5188 sayılı yönetmelikte sayılmamaları büyük bir eksiklik olarak görülmektedir. Yönetmelikte sayılan nitelikteki kişileri yetiştiren

öğretim üyelerine, özel güvenlik eğitiminde yer vermemesi, güvenlik eğitiminin optimal düzeye ulaşamamasına neden olmaktadır. Hatta sertifika sahibi kişileri, öğretim üyelerinin üstünde tutan bir düzenlemeye gitmek, eğitim mantığı açısından büyük bir yanlışlığı gözler önüne sermektedir.

5188 sayılı kanunun uygulamasına ilişkin yönetmelik ek-11, 4 yıllık yüksekokulların ilgili bölümlerini kabul etmekte, ancak “güvenlik eğitimi uzmanı” ünvanına sahip yüksek lisans ve doktora programlarını bitiren nitelikli kişilere yer vermeyerek ayrı bir yanlışa yol açmaktadır. Ayrıca genel kolluktaki 4 yıllık yüksek okul mezunu çalışanlara apaçık hissedilir bir ayrıcalık getirilerek kanun önünde eşitlik ilkesine aykırı bir davranışın içine girilmiştir. Bununla birlikte pedagojik formasyonun aranmayışı, genel öğretim yöntemlerine ters düşen bir uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.8 Turizm Güvenliği

Her turizm ülkesi ve her destinasyon noktası için turizmde güvenlik, üzerinde önemle durulan bir konudur. Turizmi de içine alan insan faaliyetlerinin her alanında güvenliğin bir ihtiyaç olduğu ortadadır. Tüm insanlık tarafından paylaşılan ortak bir değer olan konukseverlik kavramından yola çıkıldığında turizm güvenliği ve bu alanda nelerin yapılabileceği ortaya çıkmıştır.

Turizm güvenliği yerli ve yabancı turistleri kapsayan her iki kesimin gerçekleştirdikleri turizm faaliyetlerinin kalitesini yükseltecek tedbirleri ve tavsiyeleri içerir. Bu konuda 30 Eylül -4 Ekim 1991 yılında Buenos Aires'te düzenlenen Dünya Turizm Örgütü (WTO) Genel Kurulu 9.oturumunda Turizm Güvenliğine Yönelik Tavsiye Edilen Önlemler A/RES/284(IX) kararıyla kabul edilmiştir. Lahey Turizm Deklarasyonu(1985), Turizm Hakları Beyannamesi ve Turizm Kanunu(1985/Sofya), Dünya Turizmi Manila Deklarasyonu(1985) ve Acapulco Bildirgesi(1982) göz önüne alınarak WTO Turizm Güvenliğine yönelik Güvenlik Önlemleri hazırlanmıştır.

Kişilerin fiziksel güvenliklerine yönelik teşebbüsler, organize suçlar, terör eylemleri, uyuşturucu kaçakçılığı ve kültürel mirasın çalınmasına gibi özellikle ciddi suçları işleyen turist statüsünü kullanan kişilerin turizm faaliyetlerinden yararlanan kişiler olarak kabul edilemez ve "turist" tanımlamasına uymaz. Bir diğer önemli nokta da tavsiye edilen güvenlik önlemleri yerli turistlerin, turizme hizmet sağlayıcılarının ve turistleri ağırlayan toplulukların korunması ve güvenliğine yönelik çıkar ve haklarının kısıtlanması ya da bunların dezavantaja dönüşmesi olarak yorumlanmamalıdır. Tavsiye edilen şartlar ulusal mevzuatı, yabancıların hakları, öncelikleri ve görevlerine yönelik ve herhangi bir suçla ya da yabancı ülkelerde tutuklu bulunan turistleri kapsayan suçun önlenmesi ve suçlulara muameleyi içine alan uluslararası sözleşmeleri hükümsüz kılmaya ya da kısıtlamaya yönelik değildir.

Her ülke sınırları dâhilinde turistlerin yaşam, sağlık, ekonomik çıkarlarını tehdit edecek alanları ve bunun derecelerini belirleyip izlemelidir. Yine turiste yönelik riskleri en aza indirecek olan turizm güvenliğine yönelik ulusal politika geliştirilmelidir. Buna yönelik olarak aşağıdaki tedbirlerin üzerinde durulmalıdır:

- Seyahat çeşitleri, turistlere hizmet veren alanlar ve özel turizm alanlarını kapsayan potansiyel turist riskleri belirlenmelidir.
- Turizm alanlarında ve destinasyon noktalarında, konaklama bölgelerinde
 - a) yangın
 - b) yiyecek güvenliği
 - c) sağlık ihtiyaçları
 - d) çevre güvenliğine yönelik güvenlik standartları belirlenmelidir.
- Turistlere vardıkları ülkede her türlü güvenlik sorunlarını çözecek ve bilgilendirecek, acil durumlarda ihtiyaç duyacakları bilgileri sunacak bilgilendirme ofisleri bulunmalıdır.
- Turistlere yönelik herhangi bir suçu önlemek ve ortadan kaldırmak için turizm alanlarına yönelik kanun uygulayıcı merciler tarafından yeterli koruma sağlanmalıdır.

- Turist sağığına yönelik hizmetler ve ulusal politikalar geliştirilmelidir.
- Turistlerin ulaşım noktalarında (havaalanları, tren ve otobüs terminalleri ve diğer ulaşım çeşitlerine yönelik) güvenlik eylemleri üst düzeyde alınmalıdır.
- Tüketicilerin korunması, turistler ve turizm hizmeti sağlayanlar arasında doğacak tüketici sorunlarının hukuki yollara başvurulmadan hızlı ve etkin bir biçimde çözümlenmelidir.
- Ülkeler turistlerin tüketici haklarına yönelik kurallar koymalı ve bunlara uyulmasını sağlamalıdır.
- Turistlerin ülkelerinin diplomatik ve konsolosluk temsilcileri ile dışişlerinde görev yapmakta olan kamu çalışanlarıyla temasa geçebilmeleri sağlanmalıdır.
- Turistlerin doğal afet, kaza, suç, sağığı sorunları olduğunda tatillerini bitirmek veya ülkelere dönmek zorunda olmaları halinde kendi memleketlerine gönderilmesi sağlanmalıdır.
- Tatil sırasında ölen bir turistin naaşının gerekli hizmetlerin sağlanarak ülkesine gönderilmesi sağlanmalıdır.
- Suçun önlenmesi, suç işleyenlere muamele, acil durumlarla başa çıkmak amacıyla ülkelerin kabul ettiğı prosedürler, ulusal mevzuat ve uluslararası anlaşma ve sözleşmeler istinaden turizm güvenliğine yönelik bilgi paylaşımı, turizm güvenliği ile ilgili olarak hizmet verenlerin eğitilmesi, güvenlik standartlarının, turizm alan ve bölgelerindeki faaliyetlerin uluslararası uygunluğına paralel olmalıdır.
- Acil durumlarda turistlere sağığı desteğı verilmelidir.
- Turizmle ilgili olarak uyuşturucu kullanımı ve trafiğinin engellenmesi, turizm tesislerinde güvenliğe yönelik yasadışı eylemlerin olması durumunda işbirliği sağlanarak gerekli koordinasyon etkin ve hızlı bir biçimde sağlanmalıdır.
- Turizm güvenliği turizm planlaması ve tanıtımı içine yerleştirilerek gerçekleştirilmelidir.
- Özellikle daha az gelişmiş toplumlarda turizm güvenliğine yönelik önlemlerin alınıp uygulanması uluslararası işbirliği ve dayanışma ile mümkün olmaktadır.
- Turistlerin genellikle yabancı ülkelere yaptıkları seyahatlerde tehlikelere

maruz kalabilmeleri olasıdır ve turizm güvenliğine yönelik önlemler karşılıklı bir biçimde turizmi gerçekleştiren ve bu hizmeti veren her iki taraf içinde yararlı olacaktır.

- İlgili devlet ve sivil toplum örgütlerinin büyük bir kısmı turizm güvenliğini sağlayacak temel birimlerdir.
- Seyahat hizmeti verenler doğru, akıcı ve eksiksiz bir dil kullanarak tarafsız bir şekilde ve siyasi bir tutum geliştirmeden görsel ve yazılı materyaller hazırlamalıdır. İlave olarak, bilgi paylaşımı sağladıkları internet sitelerinde ilgili devlet birimleriyle koordinasyonlu çalışarak düzenli güncellenen internet siteleri hazırlamalıdır.
- Seyahat tehlike ve risklerinin kamuya duyurulurken sıkıntının olduğu coğrafi alanın ayrıntılı bir biçimde açıklanması ve alanın uzaklığının harita gibi görseller kullanılarak kamuoyuna duyurulması önemlidir.
- Seyahat acentaları bir tehlike veya riskin ortaya çıkması halinde alarmda olmalıdır. Siyasi bir süreç, sosyal bağlamda suç veya kabahat, terörizm, doğal afetler, kimyasal ya da nükleer tehlikeler, bulaşıcı hastalıklar, salgın hastalıklar ve ulaşım sistemlerinde olabilecek sıkıntılarda güvenlik önlemleri hızlı bir şekilde uygulamaya konulmalıdır.

Yukarıda bahsedilen güvenlik önlemleri turistlerin turizm faaliyetlerinin kalitesini yükseltip herhangi bir tehlike anında can, mal ve ülkelerin prestij kaybı yaşamasını önlemektedir. WTO' ye üye olan ülkeler tarafından kabul edilmiş ve uygulanmakta olan bu önlemler olası sıkıntıları en aza indirmektedir. Hem yerli, hem yabancı turistlerin rahat bir biçimde bir ülkede ya da şehirde kalabilmelerini, gezip tatillerinin keyfini çıkarabilmelerini sağlamakta olup aynı zamanda turizm alanında hizmet veren kuruluşların eksiksiz ve etkili bir biçimde hizmet verebilmelerine yardımcı olmaktadır. Bazı ülkelerde uygulanan "turizm polisi" artık ülkemizde de uygulanmaktadır. Ankara, Antalya, İstanbul ve İzmir'de Emniyet Genel Müdürlüğüne bağlı Turizm Polisi Büroları faaliyet göstermektedir. Bu polisler, yerli ve yabancı turistlerin bulunduğu yerlerde görev yapmaktadırlar.(www.turizmdebusabah.com e. tarihi 14.9.2009)

III. BÖLÜM: TURİZM İŞLETMELERİNDE GÜVENLİK VE GÜVENLİK YÖNETİMİ

3.1. Türkiye’de Özel Güvenlik Birimlerinin Turizmdeki Gerekliiği ve Önemi

Özel güvenlik; ticari amaçlı güvenlik hizmeti verilmesi ve ticari kuruluşların güvenlik görevlisi istihdam etmesi veya güvenlik gereksinimi karşılaması ile ilgilidir. Diğer bir deyiş ile özel kesim tarafından ücret karşılığı güvenlik hizmetinin üretilmesi ve pazarlanması ile ilgilidir.

Şeker’in (1996,19) belirttiği gibi, polis, en azından kaynaklarının onda birini harcadığı kişi ve bina koruma hizmetlerini özel sektöre devrederek çalışma alanını daraltarak rahatlatılması ve kaynaklarını daha verimli bir biçimde kullanabilmesi için özel güvenlik hizmetinin özel şirketlerce de verilebilmesi bir gereklilik olmaktadır.

Turizmde özel güvenlik ise, çok sayıda misafirin konakladığı tesislerde meydana gelen olayların neticesinde eksikliği hissedilmiş, işletme yöneticileri ve sahipleri tarafından tesisin, misafirlerin ve çalışanların güvenliğini sağlamak amacıyla 5188 sayılı kanun çerçevesinde kurulup işletilmeye başlanmıştır.

Turizm işletmeleri gibi 7 gün 24 saat hizmet veren ve müşteri memnuniyetinin en önemli ölçüt olduğu kurumlarda güvenlik de çok önemlidir. İnsanlar güvende olduklarını hissetmek ve ihtiyaç halinde başvurabilecekleri birilerinin bulunduğunu bilmek isterler. İşletmeler hem kendi güvenliğini ve müşteri güvenliğini sağlamak amacıyla özel güvenliklere başvurmuşlardır.

Turizm işletmelerinde, özellikle otel ve konaklama tesislerinde, misafirlere evini aratmayan konforun sunulması, kendi evinde hissettirmeye çalışılması, misafir odalarında ise kendi ikametgâhlarındaki güvenlik şartlarına yakın hizmet verilmesi, özel güvenliği ön plana getirmektedir. Aynı tesis içerisinde farklı ülke ve

kültürlerden insanların bulunması, aynı ortamı paylaşmaları, misafir memnuniyetini ön planda tutmaları, meydana gelebilecek adli olayların en aza indirilebilmesi açısından güvenlik birimlerine önem verilmektedir.

Dünyada terörizmin artması, yer ve ülke gözetmeksizin terörist faaliyetlerin olması, güvenlik ihtiyacını daha da artırmıştır. Özellikle turizm getirisi yüksek olan ülkelerde, meydana gelebilecek terörist faaliyetlerin, turizmi en çok etkileyen faktör olduğu, insanların kendisini güvensiz hissedeceği ülkelere gitmeyi kesinlikle istemediği, bu nedenle, bu tür olayların olmasını takiben, bu ülke ve şehirlere planlanan gezilerin ve rezervasyonların hemen iptal edildiği görülmektedir.

Turizmde, özel güvenlik personeli, misafir ile ilk karşılaşmaları nedeniyle önem kazanmakta, iletişim becerileri yüksek, eğitilmiş, günlük konuşma seviyesinde yabancı dil bilgisi, güvenlik konusunda tecrübeli personele olan ihtiyacı artırmaktadır. Tesisin güvenlik personeline verdiği önem, bu ilk karşılaşmada misafirler tarafından gözlenmekte ve tesis hakkında fikir vermektedir.

Güvenliğe yapılan yatırımın uzun vadede tesise fayda sağlayacağı, yeterli ve etkili bir güvenlik biriminin olmamasından meydana gelebilecek güvenlik zafiyetinde, tesisin terörizm veya diğer olaylar neticesinde göreceği zarar, sadece kendi tesisi ile sınırlı kalmayıp, turizm sektörüne ve ülkemize sıçrayabileceği unutulmamalıdır. Basın ve yayın kuruluşları ile bu tür olayların çok hızlı bir şekilde bütün dünyadan duyulacağı, bu nedenle zararın çok büyük boyutlar olabileceği gözden kaçırılmamalıdır.

3.2. Turizm İşletmelerinde Özel Güvenliğin Görevleri

İşletmenin genel güvenliği, güvenlik departmanından sorulur. Güvenlik bölümünün en önemli sorumluluğu müşterilerin mallarını korumaktır. Bu yüzden bir kişinin kıymetli bir eşyasının çalınması ve bu olayların tekrarlanması otel yönetimini hatta otelin başarısını etkiler.

Güvenlik bölümünün hırsızlığı önlemekten başka görevleri de vardır. Bunlardan biri çevreyi rahatsız eden, gürültü yapan müşterileri uygun bir dille uyarmaktır.

Güvenlik bölümünün diğer bir araştırma görevi de otelde meydana gelen bütün kazaları soruşturmak ve konu ile ilgili ayrıntılı bir rapor hazırlamak, yapılan araştırma ile hatanın kimde olduğunu tespit etmektir.

3.3. Turizm İşletmelerindeki Özel Güvenlik Personelinin Yetki ve Sorumlulukları

Turizm işletmelerinde özel güvenlik personelinin görev ve sorumlulukları oldukça fazladır. Bunlar arasında;

- Tesise konaklama hakkı olan misafirlerin girişi,
- Tesiste çalışan personelin girişi,
- Tesis içerisinde meydana gelen olaylara müdahale,
- Tesis içerisinde düzen ve huzurun sağlanması,
- Tesis içerisinde hırsızlığın önlenmesi,
- Tesiste çalışan personelin çıkışında yapılan kontroller,
- Tesisteki ekipman ve malzemelerin korunması,
- Tesisteki misafirlerin adli olaylardaki ilk müracaat yeri,
- Tesise hırsızlık veya diğer amaçlarla gelen şüpheli şahısların tespiti ve gerekli işlemlerin yapılması,
- Tesisteki misafir odalarında bulunan kasa işlemleri,
- Tesisteki misafir odalarının kapı ile ilgili sorunların giderilmesi,
- Tesisteki elektronik güvenlik sistemlerinin işletilmesi,
- Özel güvenlik personelinin tesise ilk girişinde oryantasyon eğitimi,
- Tesisteki kamera sisteminin işletilmesi gelmektedir

(www.otelguvenlik.com e. tarihi 15.01.2010)

Bir turizm işletmesindeki özel güvenliklerde yukarıdaki görevler yapılırken insanların rahatsız olmaması, memnuniyeti ön plandadır. Bu nedenle turizm işletmelerinde çalışacak özel güvenliklerin farklı bir çalışma biçimi olmalıdır. İnsanları rahatsız etmeden, onlara güvenli bir ortamda bulundukları hissettirilmelidir.

3.4. Turizm İşletmelerinde Uygulanan Örnek Bazı Güvenlik Prosedürleri

Turizm işletmelerinde uygulanan örnek bazı güvenlik prosedürleri ortak özellikler taşımakla birlikte birtakım farklılıklar da içermektedir. Aşağıda turizm işletmesinde meydana gelen bir olay karşısında yapılabilecek müdahaleler yer almaktadır.

Konu: Misafir Rahatsızlanması

İlgili Departman: Tüm Departmanlar

Prosedür Açıklaması: Misafir ile ilgili rahatsızlanma ve yaralanma olaylarında yapılacakları anlatan prosedürdür.

- Turizm işletmesinde herhangi bir sebepten dolayı yaralanan veya rahatsızlanan misafir tespit edildiğinde zaman kaybetmeden doktor ofisine ve güvenlik müdürlüğüne haber verilir.
- Yaralanan veya rahatsızlanan misafiri gören kişi doktor ofisinden veya güvenlik müdürlüğünden bir görevli gelene kadar misafirin yanında bekler.
- Misafir yaralı ise doktor ofisinden bir görevli gelene kadar yerinden oynatılmamalı, hareket ettirilmemelidir.
- Doktor ilk müdahaleyi yaptıktan sonra doktorun vereceği talimata göre hareket edilir.
- Yaralıya turizm işletmesinde müdahale edilmesi mümkün değilse, doktor ofisi tarafından ambulans çağrılır ve durum genel müdüre bildirilir.
- Kapı güvenliğine durum bildirilir ve ambulans geldiğinde yönlendirilmesi gereken yer söylenir.

- Kapı güvenlik görevlisi, ambulans geldiğinde sağlık görevlilerini vakit yitirmeden kendisine daha önceden bildirilen bölgeye yönlendirir ve doktor ofisi ile güvenlik müdürüne bilgi verir.
- Kapı güvenlik görevlisi ambulansın tesis içerisinde bulunduğu sürede siren çalmaması için bilgi verir.
- Güvenlik müdürlüğü rahatsızlanan veya yaralanan misafirin oda numarasını öğrenir ve turizm işletmesinde yakınları varsa kendilerine misafir temsilciliği aracılığıyla ulaşıp bilgi verilir.
- Rahatsızlanan ve yaralanan misafir hakkında ve olay hakkında güvenlik müdürlüğünce gerekli araştırmalar yapılır.
- Misafir bir başka kişi tarafından yaralanmışsa, bu kişi güvenlik müdürlüğünce tespit edilir, gözlem altına alınır ve genel müdürün bilgisine başvurulup onayı alınması durumunda polis veya jandarmaya bilgi verilir.
- Yapılan araştırmalar sonucunda gerekli tutanaklar güvenlik müdürlüğünce genel müdürlüğe sunulmalıdır.

Konu : Ölüm Olayları

İlgili Departman : Tüm Departmanlar

Prosedür Açıklaması: Bu prosedür ölüm olaylarında yapılması gerekenleri anlatmaktadır.

- Meydana gelebilecek ölüm olaylarında işletme personeli panik ve skandala meydan vermeden önleyebilmelidir.
- Ölüm olayını ilk gören personel derhal güvenlik birimini arar.
- Güvenlik gelene kadar bölgeden ayrılmaz ve kimse ile konuşmaz.
- Eğer olay herhangi kapalı bir alan veya odada ise, odadan çıkar kapıyı kilitler ve güvenlik gelene kadar oradan çıkmaz.
- Güvenlik birimleri, olay yeri açık alan ise, bölgede oluşacak kalabalığı önler.
- Otel müdürünü konudan haberdar eder.
- Polis veya jandarma haberdar edilir.
- Resmi işlemler yapıldıktan sonra ceset öncelikle kapalı mekâna alınır.

- Hastalığı daha önceden otel idaresine bildirilen ve doktor kontrolü altında bulunan bir misafirin ölümü halinde;
 1. Hastanın doktoruna durum bildirilir.
 2. Ceset odadan çıkarıldıktan sonra oda ‘emergency key’ ile kilitlenir.
 3. Doktorun tavsiyesi alınarak yakınları haberdar edilir.
- Hastalığı daha önceden otel idaresince bilinmeyen bir misafirin ölümü halinde;
 1. Otel doktoruna haber verilir.
 2. Oda ‘emergency key’ ile kilitlenir.
 3. Ölümün şüpheli olabileceği düşünülerek ceset yerinden oynatılmaz, polisin veya jandarmanın gelmesi beklenir.
- Her türlü ölüm olaylarında olaya şahit olan personelin konu hakkında konuşmaması ve diğer misafirlerin olaya duyma ihtimalini asgariye indirmesi gerekir.
- Sebepsiz olarak karşılaşılabilecek bir ölüm olayında, ceset ile temastan mutlaka kaçınılmalı, bulaşıcı hastalık olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.
- Cesedin taşınması gerekiyorsa, kesinlikle boş olabilecek alanlar tercih edilmeli, telaş edilmemeli ve sadece servis asansörleri kullanılmalıdır

Konu : Sahipsiz Şüpheli Paketler Prosedürü

İlgili Departman : Tüm Departmanlar

Prosedür Açıklaması: Turizm işletmesinin sınırları içerisinde veya dışındaki bir bölgede sahipsiz bir paket, çanta vb görüldüğünde yapılacakları anlatan prosedürdür.

- Turizm işletmesinin herhangi bir bölgesinde şüpheli ve sahipsiz bir paket görüldüğünde vakit kaybetmeden güvenlik müdürlüğüne bilgi verilir ve paket kesinlikle kurcalanmaz.
- Çıkış (Check out) yapılan odalarda çekmece, dolaplar gibi paket saklanabilecek yerler personel tarafından dikkatlice açılarak ayrıntılı olarak kontrol edilmelidir. Şüpheli durumlar vakit kaybetmeden güvenlik müdürlüğüne bildirilmelidir.

- Güvenlik müdürü ilk incelemeyi yapar ve derhal genel müdüre bilgi verir.
- Şüpheli pakette bomba olması kuvvetle muhtemel ise güvenlik müdürü derhal jandarmaya veya polisler habere vermesi için genel müdürü bilgilendirir.
- Şüpheli paket kapalı alanda ise bölgedeki tüm kapı ve pencereler açılmalıdır.
- Muhtemel bir patlama sonrasında çıkabilecek bir yangına karşı, yangın talimatnamesinin uygulanması için gerekli hazırlıklar yapılmalıdır.
- Acil olarak gerekecek sıhhi yardım için doktor ve ilk yardım ekibi hazır bulunmalıdır.
- Turizm işletmesinde işletmeye yönelik duyulan tehdit konuşmaları güvenlik müdürlüğüne bildirilmelidir.
- Şüphelenilen kişilerin valiz ve çantaları emanete alınırken vakit kaybetmeden güvenlik müdürlüğüne bildirilmelidir.
- Bellboy görevlileri misafirlerin araçlarını otoparka götürürken içinde unutilan çanta, poşet, valiz vb. eşyalardan şüphelenirlerse vakit kaybetmeden güvenlik müdürlüğünü bilgilendirmelidirler.
- Santral görevlisi herhangi bir bomba ihbarı aldığında heyecanlanmadan ve karşısındaki kişinin konuşmasını bölmeden soğukkanlı bir şekilde dinlemeli ve bombanın nereye koyulduğu, ne zaman patlayacağı, ne için böyle bir yola başvurulduğuna dair sorular sorulmalıdır. İhbar gerçek ise 15 dk. ile 1 saat arasındaki sürede patlama genelde gerçekleşir. Bu gibi ihbarlar zaman gözetmeksizin güvenlik müdürlüğüne ve genel müdürlüğe bildirilir.
- Güvenlik müdürü konu ile ilgili hızlı bir inceleme yapıp gerekirse genel müdür onayı ile polis veya jandarma ile temasa geçer.
- Unutmamalıdır ki bombanın etkisiz hale getirilmesi bu konuda profesyonel olarak görevli kişilere aittir. Güvenlik müdürünün yapacağı, şüpheli mahallerin paniğe sebep olmadan boşaltılması, kırmızı şerit ile bölgenin ayrılması ve vakit kaybetmeden devletin kolluk kuvvetlerine haber vermektir.

Konu : Şüpheli Kişiler Prosüdüğü

İlgili Departman : Tüm Departmanlar

Prosedür Açıklaması: Turizm işletmesinin içerisinde veya yakınlarında hareketleri şüpheli olarak nitelendirilebilecek kişiler görüldüğünde yapılacakları anlatan prosedürdür.

- Turizm işletmesine münferit olarak kalmak için gelen misafirlerden hareketleri şüpheli görülenlerin kimliklerinin veya pasaportlarının fotokopileri alınır ve zaman kaybetmeden güvenlik müdürlüğüne bildirilmelidir.
- Turizm işletmesine sık sık gelmesine rağmen kimliği bilinmeyen misafirler güvenlik müdürlüğüne ön büro müdürü tarafından güvenlik müdürlüğüne bildirilir.
- Şüphelenilen misafirlerin çanta veya valizleri emanete alınırken güvenlik müdürlüğüne bilgi verilir ancak bu tip çanta ve eşyalarda ancak genel müdür onayı ile arama yapılabilir.
- Turizm işletmesinde konaklayacak olan TOP VIP statüsündeki misafirler günlük olarak ön büro tarafından güvenlik müdürlüğüne bildirilirler.
- Turizm işletmesinde kalan misafirlerin güvenlik departmanını ilgilendirilen (değerli eşya veya para kaybı, birileri tarafından rahatsız edilmesi, herhangi bir sebepten korkmuş olması vb.) şikâyetleri vakit kaybetmeden güvenlik müdürlüğüne bildirilir.
- Sahte veya kendisine ait olmayan kredi kartı kullandığı tespit edilen kişiler vakit kaybetmeden ön büro görevlileri tarafından güvenlik müdürlüğüne bildirilir.
- Sahte para kullanıldığından şüphelenilen kişiler paniğe sebep vermeden ve kişiyi tedirgin etmeden ön büro görevlileri tarafından güvenlik müdürlüğüne bildirilirler.
- Turizm işletmesi personeli katlarda, villalarda dış ve iç mekânda gördükleri şüpheli kişileri vakit kaybetmeden ön büro görevlileri tarafından güvenlik müdürlüğüne bildirirler.

- Güvenlik müdürü kendisine gelen tüm bilgileri genel müdüre iletir ve onun talimatları ile hareket eder (Milli Eğitim Bakanlığı Megep Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Olağan Dışı Durumlar Ve Olaylar Ankara 2005).

3.5. Bazı Turizm İşletmelerinde Güvenlik Personeli Alınırken Aranılan Şartlar

Özkaymak Turizm ve Otelcilik (Antalya – Alanya);

- 5188 Sayılı kanuna göre özel güvenlik sertifikasına sahip
- Konusunda deneyimli
- Tercihen 5 yıldızlı otelde daha önce çalışmış
- Ekibi yönetebilecek nitelikleri olan
- Sadece fotoğraflı başvuru kabul edilmektedir.

Ela Quality Resort Hotel (Antalya – Belek);

- Lise veya meslek yüksek okulu mezunu,
- Benzer pozisyonda en az 2 yıl deneyime sahip,
- 5188 Sayılı kanuna uygun olarak silahlı veya silahsız özel güvenlik kimlik kartına sahip,
- İletişim yeteneği yüksek,
- Diksiyonu düzgün, prezantabl,
- Erkek adaylar için askerlik hizmetini tamamlamış,
- Mesleğinin gerektirdiği seviyede yabancı dile hâkim, tercihen Almanca bilen

Orange County Resort Hotel (Antalya – Kemer);

- Tercihen en az lise mezunu,
- Otelcilik alanında en az 2 yıl güvenlik görevlisi deneyimine sahip,
- Güvenlik sertifikası ve yetkili kurumlarca verilmiş gümüş ve bronz cankurtaran sertifikasına sahip olan,
- Mesleğinin gerektirdiği seviyede yabancı dile hâkim, tercihen İngilizce bilen
- Antalya ve/veya Kemer'de ikamet eden,
- Güler yüzlü, diksiyonu düzgün ve prezantabl,
- Misafir memnuniyeti odaklı çalışan,
- İnsan ilişkilerinde başarılı, iletişim becerisi yüksek
- Başarının takım çalışması ile yakalanacağına inanan,
- Erkek adaylar için askerlik hizmetini tamamlamış,

Eko Hotels (İstanbul);

- 5188 sayılı yasa kapsamında eğitim almış,
- Kartlı ve silahsız sertifikalı,
- Tercihen otel güvenliği konusunda deneyim sahibi
- İlk iletişimi kurabilecek düzeyde İngilizce bilgisine sahip,
- Fiziksel özellikleri yapacağı göreve uygun (min 1.75m ve üzeri boy),
- 35 yaşını aşmamış,
- 8 saatlik vardiya düzeninde çalışabilecek,
- Kendine güvenen, diksiyonu düzgün,
- İnsan ilişkilerinde başarılı

Örnek otellerden alınan bilgiler ışığında; turizm işletmelerinde güvenlik departmanlarında istihdam edilecek personelde genel olarak bazı nitelikler ön plana çıkmaktadır. Bunlar arasında;

- 5188 sayılı kanun kapsamında sertifika sahibi olmak
- Turizm işletmelerinde deneyim sahibi olmak
- Yeterli düzeyde İngilizce veya başka yabancı dil bilmek
- Erkek adaylar için askerlik hizmetini tamamlamış olmak
- 175 cm ve üzerinde boya sahip olmak
- Güler yüzlü, iletişimi yüksek ve prezantabl olmak
- Lise ve üzerinde eğitime sahip olmak yer almaktadır.

Bu şartlardan da anlaşıldığı üzere; insan odaklı bir sektör olan turizm işletmelerinin, insan ilişkileri kurabilen, güler yüzlü ve görünüşüne önem veren insanları tercih ettikleri görülmektedir.

Bu sektörde çalışacak insanların deneyimli olması şartı özel güvenliklerin yetiştirilmesi aşamasında branşlaşmanın olmadığından bu açığı kapatmak için ön şartlardan birini oluşturduğu görülmektedir.

3.6. Güvenlik Yönetiminde Utopia World Hotel Örneği

15 Haziran 2007 yılında faaliyete geçen otelin bilgileri aşağıda verilmiştir.

TESİS ADI	: UTOPIA WORLD DE LUXE
ADRES	: Karagedik Mevkii Kargıcak Alanya-Antalya
TELEFON	: +90 242 526 28 28
FAX	: +90 242 526 28 26
KATEGORİ	: 5 * Deluxe
PANSİYON TİPİ	: Herşey Dahil
WEB	: www.utopiaworld.com.tr
E MAIL	: sales@utopiaworld.com.tr

UZAKLIKLAR

ALANYA MERKEZ	:20 km.
ANTALYA HAVAALANI1	:55 km.
ANTALYA MERKEZİ	:165 km.
SYEDRA ANTİK KENT	:3 km.

KONUM

Her şey dahil hizmet veren 105.000 m2 arazi üzerine kurulmuş 5* tatil köyü, 5* deluxe otel kompleksi ve 15.000 m2 Aqua park alanına sahip bir tesistir. Tesise 150 m mesafede özel plajı bulunmaktadır

ODALAR

348 Villa standart oda
 194 Ana bina standart oda
 4 Deluxe oda
 21 Junior suite
 16 Corner suite
 8 Dublex oda
 2 Dublex engelli odası
 1 Kral suit
 1 Kraliçe suit
 İşletme 595 oda 1500 yatak kapasitelidir.

ÜNİTELER

Ana restaurant kapasite	: 600 kişi - teras kapasite : 350 kişi
A La carte restaurant	: 60 kişilik
Lobby bar	
Disco bar	
Kapalı havuz	
Tenis kortu	
TV köşesi,	
Masa tenisi	

Kablosuz internet bağlantısı
 Disco (23:00 -02:00 arası açık)
 Deniz manzaralı fitness center
 Wellness center
 Kuaför,
 Soft animasyon
 Alışveriş merkezi,
 Araba, jeep ve bisiklet kiralama servisi,
 Posta Servisi,
 Doktor (günde 1 kez ziyaret)
 Hemşire (12 saat)
 Çamaşırhane ve ütü servisi,
 Toplantı salonları
 Mini club (04-12 yaş arası çocuklar için)

Yukarıda anlatılan şekilde yapılanmış olan otel kış sezonunda 200 kişi, yaz sezonunda 450 kişilik bir personelle hizmet vermektedir.

Güvenlik personeli bakımından kendi personeli ile çalışan işletme profesyonel bir yardım almamaktadır. Kış sezonunda 10 kişi, yaz sezonunda 20 kişi kadar güvenlik personeli ile hizmet vermektedir. Güvenlik personeli gece ve gündüz olmak üzere iki ana grupta görev yapmaktadır. Kış sezonunda; gece 6-7 kişilik personel ile, gündüz 3-4 kişilik personel ile, yaz sezonunda ise; gece 13-14 kişilik personel ile, gündüz ise 6-7 kişilik personel ile güvenlik hizmeti verilmektedir. Bu sayılar sezonluk olarak değişmekte ve misafir sayısına göre ayarlanmaktadır. Sezonluk olarak geçici personel alımları yapıp sezonluk sözleşmeler ile bu hizmet gerçekleştirilmektedir. Ayrıca bu sayıda, işletmenin kapladığı alanında önemli bir faktör oluşturduğu görülmektedir.

Yönetim bakımından gece ve gündüz olarak ayrılan güvenlik yönetimi, iki adet güvenlik müdürü ile sağlanmaktadır.

Güvenlik personeli seçiminde genel olarak güvenlik müdürü veya insan kaynakları müdürü değil otel sahibi söz sahibi olup özellikle güvenlikte çalışacak personeli kendisi seçmektedir. Her ne kadar belirli kriterler olsa da en önemli noktalar şunlardır;

- En az 175 cm ve üzerinde boyu olmalıdır.
- Çok iyi derecede İngilizce bilmelidir (iki veya daha fazla dil bilmesi tercih sebebidir.)
- 5188 sayılı kanuna göre özel güvenlik belgesi sahibi olmalıdır.
- En az lise mezunu (üniversite mezunu tercih sebebidir.)
- Kılık kıyafetine özen gösteren
- Esnek çalışma saatlerine uyum sağlayabilecek
- Konusunda deneyimli
- En az b sınıfı ehliyeti olan ve araç kullanabilen.

Güvenlik personeli seçilirken yukarıda belirtilen şartlar aransa da personel mutlaka mülakata çağırılır ve birebir otel sahibi tarafından incelenir. Bu aşamada dikkat edilen hususlar;

- Güvenlik personelinin insan ilişkileri
- Genel hali ve tavırları
- Güvenilirlik derecesi
- Güler yüzlü olup olmadığı
- Olaylara müdahale tarzı
- Tecrübe derecesi
- Referansları (tercihen otel içerisinde)
- Dil bilgisi ve akıcı konuşma ve anlama becerisi (bu aşamada otelin çevirmenleri yardımcı olmaktadır.)

Bu aşamadan da geçen güvenlik personeli otelde kısa süreli bir alışma aşamasının ardından güvenlik müdürleri tarafından gündüz veya gece çalışacak şekilde istihdam edilir. Bu aşamada personelin genel olarak yapısı, gece ve gündüz performansını belirleyici faktördür ama personelin kendi istekleri de etkili olmaktadır (eşi çalışıp çocuk bakmak zorunda olması gibi) .

Bir süre alışma evresinden sonra (takribi olarak 2 hafta gibi bir süreyi kapsar) personelin ücretlendirilmesi ve maaş belirleme işlemleri başlar. Bu kısım genel olarak (özel bir durum veya baştan anlaşma yoksa) otel müdürü tarafından belirlenir.

Ücretlendirme asgari ücret ile başlayıp kişinin nitelik ve tecrübesine göre belirlenmektedir ve sezonluk olarak değişmektedir. Konu güvenlik yöneticisi olduğunda ücretlendirme konusu daha farklı olmakta kişinin devamlılığı ve tecrübesine istinaden daha yüksek rakamlara çıktığı görülmektedir. Bu ücretlendirmelerde genel olarak gece müdürleri gündüz müdürlerine nispeten daha düşük ücret ile çalışmaktadırlar.

Güvenlik yönetimi tek elden yapılmak istenmesine karşın genelde çok başlı olarak yönetilmektedir. Bu konu güvenliğin yönetilmesinde olaylara geç müdahale, kararsızlık gibi büyük sıkıntılara yol açtığı görülmektedir. İşletmenin yapısı ve hedef kitlesi ele alındığında bu çok başlılık yönetimde çelişkilere ve güvenliğin itibar kaybetmesine neden olduğu görülmektedir. Uluslararası hukukun tam olarak bilinmemesi ve bu konunun kişilerin tecrübelerine bırakılması iki sonuç doğurduğu görülmektedir;

Birincisi: olaylara müdahale de tereddüt ve gecikmelerin olması ve istemeden de olsa olması gereken yetki devrinin gerçekleşmemesi.

İkincisi; tecrübeli ve kanuni bilgisi olan az sayıda yetişmiş insan gücünün yüksek ücretlerle çalışması bununda diğer güvenlik personeli ve işletme çalışanı arasında huzursuzluk yaratması olarak görülmektedir.

Otel işletmelerinde güvenlik müdürünün önemli bir yetkisi de otel ile ilişik kesme yetkisidir. Örneğin; otel malına zarar veren, diğer müşterileri rahatsız edip şikâyetlerin artmasına neden olan müşteri önce uyarılır, ardından parasının iadesi ile otelden ayrılmasına kadar varabilecek yaptırımlara yetkilidir. Fakat bunu gerek işletmenin itibarı gerekse işletmenin uğrayacağı zarar sebebi ile uygulamaya koyamadıkları görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz dünyasında turizmi etkileyen faktörlerden güvenlik üzerine yapılan “Turizm İşletmelerinde Güvenlik Yönetimi” adlı çalışmada üzerinde durulması gereken konu; turizm işletmelerinin büyük çoğunluğunda özel güvenliklerin yer almasına rağmen bu konuda ayrı bir eğitim ve branşlaşmanın sağlanamamış olmasıdır. Turizm gibi yüksek hassasiyet gerektiren bir sektöre diğer bütün özel güvenlikler gibi standart bir eğitim verilmesi sektörün gelişimi açısından sakıncalıdır.

Özel güvenliklerin 1981 yılında yürürlüğe giren 2495 sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun ile denetim ve eğitimleri düzenlenmeye çalışılmış olsa da bu kanundaki eksiklikler, kısıtlamalar ve yanlış yorumlamalar yüzünden çok fazla bir faaliyet alanı bulamamıştır. 2004 yılında çıkarılan 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair kanun ile hem özel güvenlik teşkilatları hem de özel güvenlik şirketleri yasa kapsamına alınmış ve bu süreçte karşılaşılan yasal sorunlara çözüm getirmeyi amaçlamışlardır.

Ülke tanıtımında ve ülke gelirlerinde büyük fonksiyonu bulunan turizm alanında; gerek yerli gerekse yabancı turistlere işletme içerisinde ve yasal sınırlar dâhilinde güvenlik hizmeti veren güvenlik sorumlularının eğitimlerinin bu alana yönelik olmaması büyük bir eksikliktir. Yeni düzenlemelerde de en azından bir yabancı dil bilme şartının getirilmediği görülmektedir.

İlgili yasalar çerçevesinde gerek iç gerekse dış denetim titizlikle gerçekleşmesine rağmen; insan ilişkileri ve toplum ilişkileri gibi hususlar P.V.S.K ve benzeri kanunlar gibi açıkça belirtilmemiş, kişilerin ve sorumluların inisiyatifine bırakılmıştır. Bu da bazı durumlarda ülke tanıtımı ve turizm gelirleri açısından sıkıntılar doğurabilecek skandallara kadar gidebilmektedir. Özellikle yöneticilerin uluslararası hukuk çerçevesinde hiç eğitim almamış olması bu sıkıntıların başında

gelmektedir. İleriki dönemlerde uluslararası nitelikte uygulamaların kanunlar çerçevesinde ele alınarak yasal bir zemine oturtulması gerekmektedir.

Özel güvenliklerin eğitim ve yönetim alanındaki en büyük sıkıntılarından biri de akademik yönden bilgi, deneyim ve yetenek sahibi bu kadar yetişmiş insan varken, onlardan optimal ölçekte yarar sağlanamamasıdır. Bu yetişmiş insan grubu göz ardı edilerek; güvenlik yönetiminde emniyet ve asker kökenli insanların beş (5) yıllık deneyimleri yeterli sayılmakta, bu da uygulamada sonuçta çeşitli aksaklık ve boşluklara neden olabilmektedir. Sıradan bir bar fedaisi bir sertifika ile turizm işletmesinde “Güvenlik Yöneticisi” olabilirken yıllarını yönetim konusunda harcamış bir akademisyen “Güvenlik Yöneticisi” olamamaktadır. Bu sektördeki yanlışlıkların en kısa sürede yasal olarak düzenlenmesi ve göz ardı edilen yetişmiş insan gücünün özel güvenlik alanına kazandırılması gerekmektedir. En azından akademik bir yapı içerisinde mevcut sorunlar irdelenmeli ve çözüm yolları profesyonel olarak bulunmalıdır.

Turizm sektöründe geçerli olan ince çizgi; güvenliğin hiçbir zaman kısıtlama getirmemesi gerektiğidir. Bu ince çizgiyi sağlayabilecek bir yönetim anlayışı her güvenlik müdürünün yapması gereken bir konudur. Bir misafirin hem korunduğunu bilmesi hem de bunu bir kısıtlama olarak görmemesi gerekmektedir. Bunun için çok stratejik kararlar alınmalıdır. Misafiri rahatsız etmeden, güvenliğinin sağlandığına ikna etmek gerekmektedir. Bu konuda bazı mercilerce hala tartışılan güvenlik kamera sistemleri, duman dedektörleri, gece görüş v.b. sistemler itina ile kişileri rahatsız etmeyecek şekilde dizayn edilmeli ve kullanılmalıdır. Unutulmamalıdır ki; kişi güvende olduğu bir yer ister, fakat rahatsız edilmek ve sürekli izleniyormuş izlenimini algılaması; dinlenmek, eğlenmek, stres atmak v.b. şeyler için tatile gelen insanların en son tercih edeceği şeylerden birisidir. Bunun içindir ki “Turizmde Güvenlik Yönetimi” profesyonel ellerde ve uzman kişilerce yapılmadıkça sektöre darbe vurabilecek bir konuya dönüşebilir.

Güvenlik şirketlerinin çeşitli konularda uzman kişilerden yardım alması, yönetim, psikoloji ve sosyoloji gibi uzmanlık gerektiren alanlarda gerek danışmanlık

gerekse çalışan kadrosu açması şirketleri diğer rakiplerinden bir adım öne geçirmekle kalmayacak, ayrıca segmentlerinin lideri pozisyonuna taşıyabilecek bir uygulama olabilecektir.

Sonuç olarak yasalarda belli eksiklikler giderilmiş olmasına rağmen turizm alanında gerekli düzenlemeler yapılmamış ve böylesi önemli bir alanda branşlaşma sağlanmamış, tamamen kişisel yetenek ve beceriler ön plana çıkmıştır. Turizmin geleceği açısından bu alanda profesyonel güvenlik yetiştiren ayrı bir branş kursu, çeşitli alanlarda uzman danışmanlar ve akademisyenlerin bu alana daha fazla ilgi göstermesi ve bu konunun kanun nazarında yasal olarak düzenlenmesi ihtiyacı hissedilmektedir.

Bu çalışmaya ilave olarak “Turizm Sektöründe Güvenlik” konusunda gelecekte yapılabilecek çalışma önerileri;

- Turizm Sektöründe Özel Güvenliklerin Eğitim İhtiyaçları
- Özel Güvenliklerde Branşlaşma ve Faydaları
- Turizm İşletmelerinde Çalışan Özel Güvenliklerin Dil Eğitimi İhtiyacı
- Turizm Sektörünün Güvenlik İhtiyacının Karşılanma Yolları
- Akademisyenlerin Turizm ve Güvenlik Alanına Katkıları
- Turizm İşletmelerinde Güvenliğin Teknoloji ile Sağlanmasının Fayda ve Zararları şeklinde değerlendirilebilir.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

ALDERSON, J. ,1984, *Law and Disorder*, Hamis Hamilton, London.

BAHAR, O., KOZAK, M., *Küreselleşme Sürecinde Uluslar arası Turizm ve Rekabet Edebilirlik*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005

BENGSHİR, Türksel Kaya., *Bilgi Toplumu ve Örgütlerde Bilgi Teknolojileri*, TODAİ, Yayın No. 274, Ankara,1996

BOWDEN, T., *Beyond the Limits of the Law*, Harmondworth: Penguin ,1978.

BUNYAN, Tony. ,1977, *The History and Practice of the Political Police*, Erkul, 2003b, 86-87 (çev. Aydın, 1996, 7)

CHALMETA, R., *Methodology For Customer Relationship Management, The Journal Of Systems and Software*, Vol: 79, 2006

DRAPER, H. *Private Police*, Harmondsworth: Penguin, 1978

ERTÜRK, Mümin, *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*, Beta Yayıncılık, 3.baskı, İstanbul, Eylül 2000

FINDIKLI, Remzi, *İdare Hukuku*, Özen Yayıncılık, Ankara, 2001

GÜLER, Şevki, *Turizm Sosyolojisi*, Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1978

Gürbüz, *Ali Kemal Gürbüz, Turizmin Ekonomik Analizi*, Alem Yayınları, s.83-91
Bursa, 1988

GÜRLESEL, Can Fuat ve Kerem Aklin., *Ortadoğu'da Güvenlik; Nereye Kadar*,
İstanbul Ticaret Odası, Yayın No: 2004-54 İstanbul, 2004.

KOÇEL, Tamer, *İşletme Yöneticiliği*, Beta Yayınları, 8. baskı, İstanbul, Mart 2001

LAM, T., HSU, C. H.C., Predicting Behavioral Intention Of Choosing A Travel
Destination, *Tourism Management*, Vol: 27, 2006

MAVİŞ, Fermani, *Otel Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2006

OLALI Hasan, Alp Timur, *Turizm Ekonomisi*, Ofis Tic. Matbaacılık, s. 171. İzmir,
1988,

ÖZTAŞ, Kadir, *Turizm Ekonomisi: Genel Turizm Bilgileri*, Nobel Yayın Dağıtım,
s.28, Ankara, 2002

RONA, L. A., *Önce Ben Sonra Müşteri*, Genişletilmiş 5. Baskı, Epsilon Yayıncılık,
Şubat, İstanbul, 2003.

ŞAFAK, Ali ve Vahit Bıçak, *Ceza Muhakemesi Hukuku ve Polis*, 3. Baskı, Liberte,
Ankara, 2003.

ŞEKER, G., *Özel Güvenliğin Dünyadaki ve Türkiye'deki Görünümü* Akademik
Bakış, 2 (5) : 18-20, 1996

ŞENER, Burhan, *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim Ve Organizasyon*, Detay
Yayıncılık, 3. baskı, Ankara, 2001

ŞİMŞEK, M. Şerif, *Yönetim ve Organizasyon*, Nobel Yayın Dağıtım, 5. baskı, Ankara, Kasım 1999

TOSKAY, T. *Turizm Olayına Genel Yaklaşım*, Der Yayınları: 26, İstanbul, 1983

USTA, Ö.. *Turizm Olayına ve Türk Turizm Politikalarına Yapısal Yaklaşım*, İstanbul, 1978

YILMAZ, Ali. *Güvenlik Hizmetlerinin Etkinliği Açısından Özel Güvenlik Sistemi*, Malatya:Okyanus Dağıtım, 1996

MAKALE VE TEZLER

AKKILIÇ, M. E., *Turizm Pazarlamasında Faydalar ve Bir Turist Tatmin Modeli Önerisi*, Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 13, Sayı: 2, Elazığ, 2003.

AYDIN, A. H. , "Özel Güvenlik Teşkilatı: Kuruluşu, Görevleri, Yetkileri" . Polis Bilimleri Dergisi, 2002, Cilt 4(1-2), sf.123-136.

ÇETİNEL, F. G., *Turizm Pazarlamasında Alternatif Bir Yaklaşım Olarak Bölgesel Turizm Pazarlaması*, Anadolu Üniversitesi, İ.İ.B.F Dergisi, Cilt: XVII, Sayı: 1 , 2001.

ÇİMAT, A., Bahar, O., *Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi İçindeki Yeri ve Önemi Üzerine Bir Değerlendirme*, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt: 3, Sayı: 6, Kasım. , 2003

DALDA, Y. V. ve Karagöz, A., *Özel Güvenlik Teşkilatı Eğitim Rehberi*, Ankara,1998

GÜLER, Nejat., "*Sahil Güvenlik Komutanlığının Türk Denizcilik Sektöründeki Yeri ve Önemi*". s.83-92, Yaşar Bıyıklı. Türk Denizcilik Sektöründe Karadenizin Yeri ve Önemi. Trabzon Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği. Yayın No:11, Trabzon, 2003

GÜRKAN, T. A., "*Herşey Dahil*" (*All Inclusive*) *Sistemin Türk Turizmi Açısından İncelenmesi (Antalya-Kemer Örneği)*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı), Sakarya, 2002.

KARAMAN, Özcan ve Kazım Seyhan, "*Olumlu ve Olumsuz Yanları ile Özel Güvenlik Hizmetleri*" Polis Bilimleri Dergisi , cilt:3, sayı:3-4, ss.149-174, 2001

KENT, W. E., MEYER, R. A., REDDAM, T. M., *Toptan Seyahat Pazarlama Stratejilerinin Değerlendirilmesi: Seyahat Araştırmalarının Rolü*, Turizmde Seçme Makaleler: 4, Özel Sayı: Pazarlama, TUGEV Yayını No: 10, İstanbul, Kasım 1989

MOHSİN, A., *Tourist Attidutes and Destination Marketing-The Case of Australia's Northern Territory and Malaysia*, Tourism Management, Vol: 26. MUCUK, İ, 2005 (Çvr. Ramazan ALADAĞ)

ÖZTEKİN, H., İLHAN, İ., *Konaklama Endüstrisi ve Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması*, Anatolia Turizm Araştırmalar Dergisi, Yıl: 5, Sayı: 3, Eylül 1994

SU, K. T. *Seyahat Acenteciliği Hizmetleri Pazarına Bir Bakış*, Rekabet Dergisi, Sayı: 16, Ekim-Kasım-Aralık, 2003.

ŞAFAK, Ali. "*Özel Koruma Görevlilerinin Yetki-Görev ve Eğitim Sorunu Türkiye Gerçeği*", Ankara: 21. Yüzyılda Polisin Eğitimi Sempozyumu, Polis Akademisi Başkanlığı ve Eğitim Daire Başkanlığı, (2000a)

DİĞER KAYNAKLAR

1412 sayılı *Ceza Muhakemeleri Usulü Kanunu*

2495 sayılı *Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun*, 1981

2559 sayılı *Polis Vazife ve Selahiyetleri Kanunu*

2795 Sayılı Kanun

2803 sayılı *Jandarma Teşkilat, Görev ve Yetkileri Kanunu*

5188 Sayılı Kanun

765 sayılı *Türk Ceza Kanunu*

Acapulco Bildirgesi, 1982

Dünya Turizmi Manila Deklarasyonu, 1985

DPT'nin 2001 yılında hazırladığı VIII. Beş Yıllık Kalkınma Planı Güvenlik Hizmetlerinde Etkinlik Özel İhtisas Komisyonu Raporu

Lahey Turizm Deklarasyonu, 1985

TDK, *Türk Dil Kurumu Türkçe Sözlüğü*, Ankara 1992

Turizm Hakları Beyannamesi ve Turizm Kanunu, Sofya, 1985

<http://dba.ieu.edu.tr/turizm/2006/ekim/yeni.php>

http://www.dijimecmua.com/gm-dergi/343/index/521581_ogtib-ozel-guvenlik-otel-guvenliginde-17-yillik-tecrube-ogtib-ozel-guvenlik/

<http://www.goktepe.net/bes-yildizli-otellerde-uygulanan-ornek-prosedurler.html>

<http://www.otelguvenlik.com/blog/2009/08/08/turizm-ve-otel-guvenligi/>

<http://www.otelguvenlik.com/blog/2009/08/10/guvenlik-muduru-kitabinin-amaci/#more-187>

<http://www.otelguvenlik.com/dosyalar/>

http://www.turizmdebusabah.com/haber_detay~haberNo~48277~f~turizm_g%C3%BCvenli%C4%9Fi.htm

<http://www.tursab.org.tr>